



Jani Lämsä

**AMMATILLINEN ERITYISOPETUS JA OPISKELUHUOLTO
ASIAKASPALVELUINA**

AMMATILLINEN ERITYISOPETUS JA OPISKELUHUOLTO ASIAKASPALVELUINA

Jani Lämsä
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun Ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Jani Lämsä

Opinnäytetyön nimi: Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhoito asiakaspalveluina

Työn ohjaaja: Eija Svanberg

Sivumäärä: 60 sivua + 4 liitesivua

Työn valmistumislukukausi: Syksy 2011

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä erityisopetus- ja opiskeluhoitopalveluja opiskelijat käyttävät, miten koulutusyksikkö ja opiskelijan erityisen tuen tarve vaikuttavat palvelujen käyttöön sekä ovatko opiskelijat tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Opinnäytetyön teoreettisessa osassa tarkastellaan Ammattiopisto Luovia ammatillisena erityisoppilaitoksena, ammatillista erityisopetusta ja opiskeluhoitoa palveluina asiakaspalveluina sekä asiakastyytyväisyyttä. Aineisto kerättiin Webropol kyselyllä. Kohdejoukkona olivat Ammattiopisto Luovin toisen vuosikurssin opiskelijat Oulun, Liperin ja Helsingin yksiköissä. Kaikki kyselyyn vastanneet opiskelijat olivat erityisopiskelijoita.

Tutkimustulosten mukaan opettajan ohjaus ja neuvonta ja ohjaaja tuki ovat eniten käytettyjä palveluja. Nämä palvelut kohdentuvat kaikille opiskelijoille ja opiskelijoiden on helppo tunnustaa käyttävänsä niitä. Opiskelijat käyttävät vähiten palveluja, jotka on tarkoitettu vain osalle opiskelijoista heidän erityisen tuen tarpeensa perusteella. Ehkä opiskelijoiden ei ole helppo tunnustaa palvelujen tarvettaan edes silloin, kun he vastaavat kyselyyn nimettöminä. Eri yksiköiden opiskelijoiden vastausten välillä on vain pieniä eroja. Tutkimus osoitti myös että, opiskelijat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä Luovin palveluihin.

Asiasanat: Ammatillinen erityisopetus, opiskeluhoito, asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

School of Business and Information Management

Author: Jani Lämsä

Title of thesis: Special Vocational Education and Training and Student Welfare Services as Customer Services

Supervisors: Eija Svanberg

Number of pages: 60 pages + 4 appendices

Term and year when the thesis was submitted: Autumn term, 2011

The aim of the thesis was to find out, what special need education and student welfare services students use, how unit and students particular need of special support impact on service use and are students satisfied to those services they use. The theoretical part of the thesis introduces Luovi vocational institute as special VET institution, special need education and student welfare services as customer services and customer satisfaction. The data was gathered through Webropol survey. The target group of the thesis was second grade student of Luovi vocational institute at Oulu, Liperi and Helsinki units. All students who answered questionnaire were students with special needs.

The results show that teacher guidance and counseling and counselor support are the most used services. These services are concerned with all students and it is easy for students to confess to use them. Student use least those services intended only to part of students because of their special needs. Maybe it is not easy for all students to confess their special needs, even if they answer survey anonymously. There are only little differences between student answers in different units. Research showed also that students are generally satisfied with the Luovi's services.

Keywords: Special vocational education and training, student welfare services, customer services, customer satisfaction

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
1 JOHDANTO.....	6
2 TEORIATAUSTA.....	8
2.1 Ammattiopisto Luovi	8
2.2. Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhuolto asiakaspalveluina.....	15
2.3 Asiakastyytyväisyys	21
3 TUTKIMUSPROSESSI JA KÄYTETTÄVÄT METODIT	26
3.1 Tutkimuskysymykset	26
3.2 Tutkimusaineiston keruu	26
3.2.1 Aineistokeruumenetelmän valinta	26
3.2.2 Palvelujen käyttöä ja asiakastyytyväisyyttä koskeva kysely.....	28
3.3 Tutkimuksen kohdejoukko.....	29
3.4 Aineiston analysointi ja tulkinta	33
4 TULOKSET	34
4.1 Erityisopetuksen ja opiskelupalvelujen käyttö	34
4.1.1 Eri yksiköiden opiskelijoiden väliset erot palvelujen käytössä.....	38
4.2.2 Erityisopetuksen perusteiden ja tuen tarpeen vaikutus palvelujen käyttöön.....	43
4.2 Opiskelijoiden asiakastyytyväisyys.....	48
4.2.1 Asiakastyytyväisyys eri koulutusyksiköissä.....	49
4.2.2 Eri syistä ja eri määrän palveluja tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyys	51
4.2.3 Palvelujen kehittäminen	54
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55
6 POHDINTA.....	57
LÄHTEET	59
LIITE: Kyselylomake.....	61

1 JOHDANTO

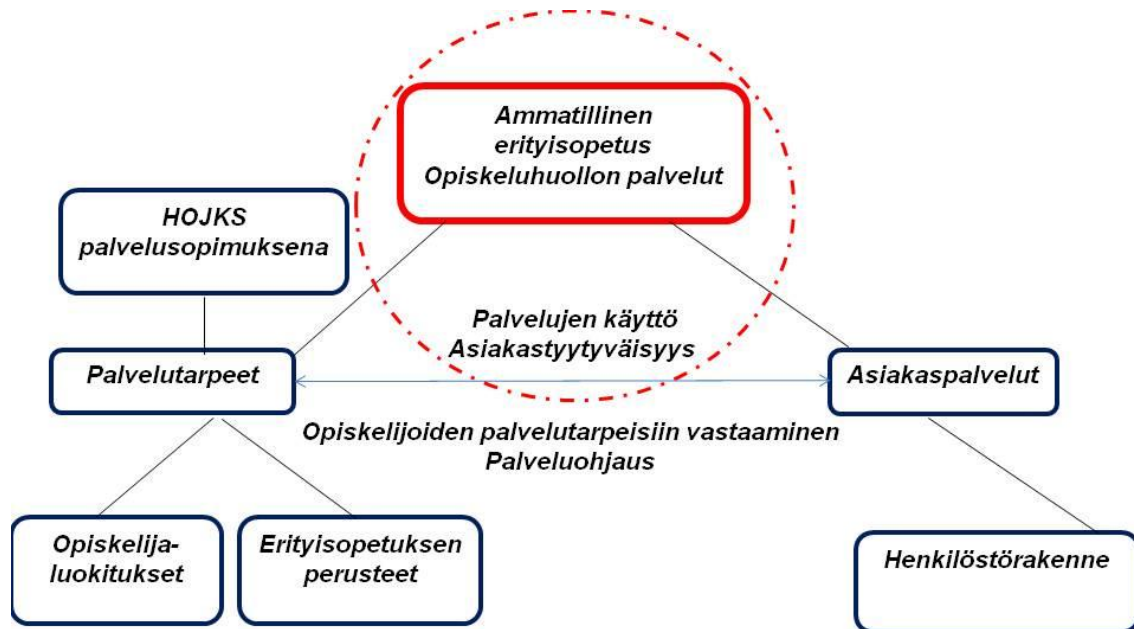
Opinnäytetyöni tutkimuskohteena ovat erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palvelut ammatillisen erityisoppilaitoksen opiskelijoilleen tuottamina asiakaspalveluina. Työn tarkoituksena on kartoittaa ja kuvailla Ammattiopisto Luovin eri yksiköiden opiskelijoiden käyttämiä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluita sekä opiskelijoiden tyytyväisyyttä näihin palveluihin (kts. esim. Hirsjärvi ym. 2008, 134–135).

Aiheenvalinnan lähtökohtana oli tilaajan, eli Ammattiopisto Luovin halu saada systemaattisempaa tietoa oppilaitoksen eri yksiköiden opiskelijoiden käyttämistä palveluista. Luovi on Suomen suurin ammatillinen erityisoppilaitos ja samalla se on verkosto-oppilaitos, joka toimii 24 paikkakunnalla eri puolilla Suomea. Luovin ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskelee 1460 opiskelijaa, jotka tarvitsevat eri syistä opinnoissaan erityistä tukea. Tavallisimpia opiskelijoiden erityisen tuen tarpeen perusteita ovat oppimisvaikeudet ja mielenterveyden ongelmat. Muita Luovin opiskelijoilla esiintyviä erityisopetuksen perusteita ovat mm. liikuntavamma, näkövamma, kuulovamma, adhd ja Aspergerin oireyhtymä. Monilla Luovin opiskelijoista on useampiakin diagnooseja tai he tarvitsevat opinnoissaan muutoin runsaasti yksilöllistä tukea. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Eri opiskelijoiden palvelutarpeiden määrä ja eri syistä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden palvelutarve vaihtelevat. Verkosto-oppilaitoksessa myös yksiköiden erilainen henkilöstörakenne ja historian aikana muotoutuneet paikalliset tavat vastata opiskelijoiden palvelutarpeisiin voivat tuottaa eroja siihen, millaista palvelua oppilaitoksen eri yksiköiden opiskelijat saavat.

Siitä, mitä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluja kukin opiskelija saa ja miten oppilaitoksessa vastataan opiskelijan palvelutarpeisiin, sovitaan kullekin opiskelijalle tehtävässä henkilökohtaisessa opetuksen järjestämistä koskevassa suunnitelmassa eli HOJKS:ssa. HOJKS:ia voidaankin pitää myös opiskelijan ja oppilaitoksen välisenä palvelusopimuksena.

Tarkastelen opinnäytetyössäni opiskelijoiden omia näkemyksiä siitä, mitä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluja he käyttävät sekä heidän tyytyväisyyttään näihin palveluihin (kuvio 1).



KUVIO 1. Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhoolto asiakaspalveluina.

Käytän opinnäytetyötutkimukseni aineiston keruumenetelmänä lomakekyselyä. Lomake sisältää taustakysymyksien (opiskelupaikka, koulutusala, erityisopetuksen peruste, tuen tarve) lisäksi erityisopetuksen ja opiskeluhoollon eri palvelujen käyttöä ja näitä palveluja koskevaa opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä.

Opinnäytetyössäni saatavaa tietoa on tarkoitus hyödyntää oppilaitoksen opiskelijoille tarjoamien palvelujen palveluohjauksessa sekä tarjottavien palveluiden itsearvioinnissa, yhtenäistämisessä ja kehittämisessä koko oppilaitoksen tasolla.

2 TEORIATAUSTA

2.1 Ammattiopisto Luovi

Ammattiopisto Luovi on Suomen suurin ammatillinen erityisoppilaitos. Luovissa työskentelee yli 860 asiantuntijaa ja se toimii 24 eri paikkakunnalla eri puolilla Suomea. Oppilaitoksen keskeisiä toiminta-alueita ovat Pohjois- ja Itä-Suomi sekä Pohjanmaa. Toimintaa on kuitenkin muuallakin maassa. Varsinaisia yksiköitä Luovilla on seitsemän: Alavudella, Helsingissä, Limingassa, Liperissä, Muhoksella, Oulussa ja Tampereella. Tämän lisäksi verkosto-oppilaitokseen kuuluu 17 pienempää, eri puolilla Suomea sijaitsevaa toimipistettä. Luovi on osa Hengitysliitto Heliä, joka on yksi Suomen suurimmista sosiaali- ja terveysalan järjestöistä. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Luovin organisaatiossa on tapahtunut viime vuosina suuria muutoksia. Se syntyi, kun Hengitysliitto Helin oppilaitokset, Merikosken ammatillinen koulutuskeskus, Kaprakan ammatillinen koulutuskeskus ja Hoikan opisto yhdistettiin yhdeksi oppilaitokseksi 1.8.2007. Vuoden 2009 alusta myös Alavuden erityisammattikoulu liittyi Luoviin. Ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskelee nykyisin 1460 opiskelijaa ja ammatilliseen aikuiskoulutukseen osallistuu vuosittain reilut 1500 opiskelijaa. Rahoituksensa ammattiopisto saa yli 80-prosenttisesti opetusministeriön valtionosuuksista. Loput varat saadaan TE-keskuksilta, työ- ja elinkeinotoimistoilta ja oppisopimuskoulutuksesta sekä pieni osa myös maksullisesta palvelutoiminnasta. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Luovi tarjoaa opiskelijoilleen ammatillista koulutusta kuudella koulutusalueella. Nämä ovat kulttuuriala, luonnontieteiden ala, luonnonvara- ja ympäristöala, matkailu, ravitsemis- ja talousala, tekniikan ja liikenteen ala sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Luovista voi siis hankkia jopa yli 20 erilaista ammatillista perustutkintoa esimerkiksi levyseppähitsaajan, kokin tai merkonomin tutkinnon. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Luovi järjestää ammatillisen peruskoulutuksen lisäksi valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta ja ohjausta. Valmentavassa koulutuksessa opetetaan elämänhallintataitoja ja opiskelu- ja työelämävalmiuksia kokemusten ja tekemisen kautta mahdollisimman aidoissa ympäristöissä. Monet valmentavan koulutuksen opiskelijoista suorittavat osan opinnoistaan työpaikoilla tai toimintakeskuksissa. Elämänhallintataitojen opetukseen kuuluu muun muassa opiskelutaitojen opettamista ja alanvalinnassa avustamista. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Luovi järjestää ammatillista aikuiskoulutusta kaikille työelämässä toimiville, jotka haluavat päivittää, uudistaa ja kehittää ammatillista osaamistaan. Koulutus on tarkoitettu erityisesti niille henkilöille, joilla on vaikeuksia työllistyä tai hankkia uutta ammatillista osaamista edistääkseen työelämässä selviytymistä. (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.)

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Ammattiopisto Luovin ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijat, joiden opetus toteutetaan erityisopetuksena. Ammatillista koulutusta koskevan lain (630/1998, § 20) mukaisesti ammatillinen erityisopetus on tarkoitettu opiskelijoille, jotka tarvitsevat vamman, sairauden, kehityksen viivästymän tai muun syyn vuoksi erityisiä opetusjärjestelyjä tai oppimisen tukitoimenpiteitä, joilla mahdollistetaan opiskelijan opiskelu ja opinnoissa eteneminen. Erityisopiskelijamäärittäystä tehtäessä on olennaista palvelujen tarpeen jatkuvuus ja määrä; erityisopetuksena ei pidetä esimerkiksi tukiopestusta, jota annetaan opinnoissa tilapäisesti jälkeensäjääneille tai opiskelijoille, jolla on lieviä oppimis- tai sopeutumishäiriöitä (A 811/1998, 8§). Erityisopetuksen toimenpideohjelman (Opetusministeriön monisteita 2004:1,4) mukaan Luovilla, kuten muillakin ammatillisilla erityisoppilaitoksilla on vastuu erityisesti kaikkein vaikeimmin vammaisten koulutuksen järjestämisestä. Nämä näkökohdat huomioiden Ammattiopisto Luovin perusopetuksen opiskelijavalinnan kriteerit ovat:

1. Opiskelijaksi valittavalla tulee olla erityisopetuksen peruste eli hänen tulee tarvita vamman, sairauden, kehityksen viivästymän tai muun syyn vuoksi erityisiä opetusjärjestelyjä tai oppimisen tukitoimenpiteitä. Erityisen tuen tarve

on perusteltava hakemuksen liitteinä olevilla dokumenteilla esim. lääkärin, psykologin, opinto-ohjaajan, erityisopettajan ja/tai opiskelijahuollon henkilöstön lausunnoilla ja/tai kuntoutustutkimuslausunnoilla. Lausuntojen ohella erityisen tuen tarpeen määrittelyssä hyödynnetään mm. aiempaa koulutusuraa koskevia tietoja. Pelkkä hakijan oma ilmoitus erityisen tuen tarpeesta ei riitä erityisopetuksen perusteeksi.

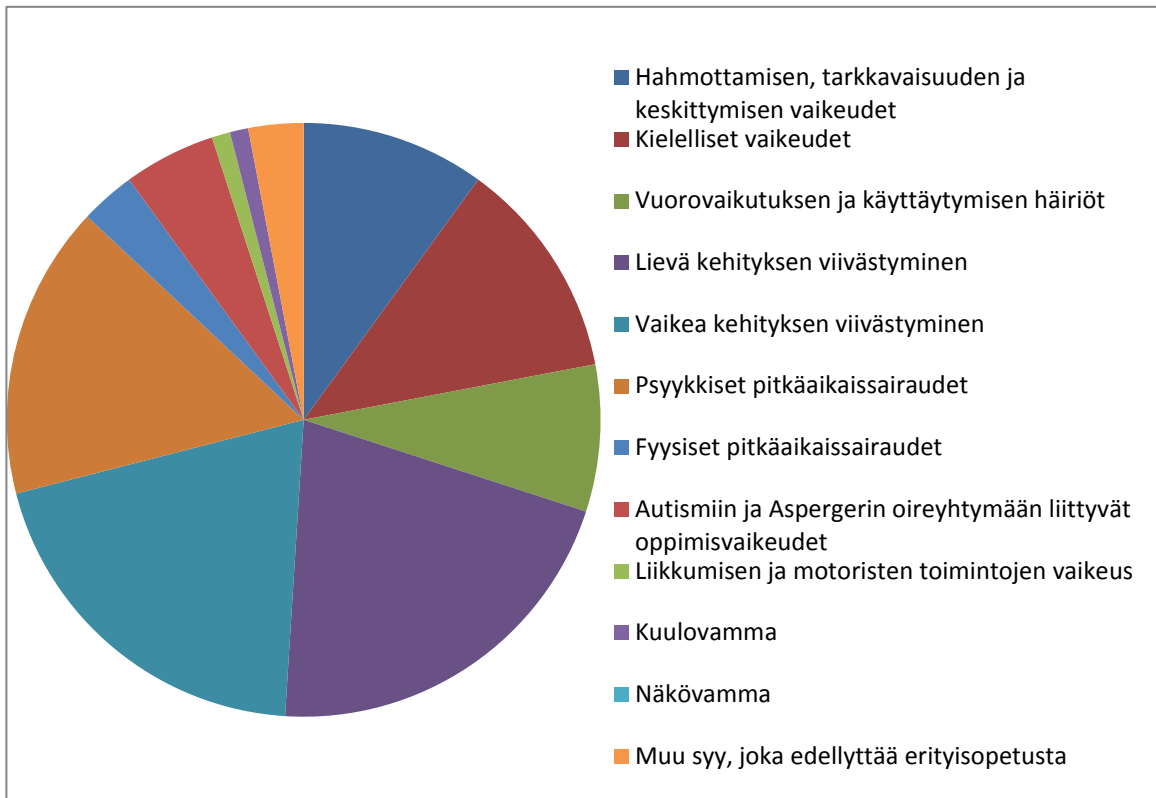
2. Etusijalla opiskelijaksi valittaessa on hakija, jonka opiskelu ja oppiminen muissa kuin erityisoppilaitoksissa on hakijan tuen tarpeen vuoksi haasteellista. Opintojen onnistumisen edellytyksenä voi tällöin olla esimerkiksi pienryhmäopetus, jonka järjestämiseen ei ole kaikissa oppilaitoksissa mahdollisuuksia tai se, että hakija tarvitsee opinnoissaan runsaasti tukitoimenpiteitä. Erityisopetuksen perustetta arvioitaessa otetaan asiasta annetun asetuksen mukaisesti huomioon erityisen tuen tarpeen jatkuvuus ja määrä (Asetus 811/1998, 8§).
3. Ammatilliseen peruskoulutukseen opiskelijoita valittaessa etusijalla ovat alle 25-vuotiaat hakijat. Tätä vanhemmat hakijat pyritään mahdollisuuksien mukaan ohjaamaan esim. näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen tai oppisopimuskoulutukseen. Myös aikuinen hakija voi tulla valituksi nuorisoasteen koulutukseen, mikäli se on hakijan kokonaiskuntoutuksellisesta näkökulmasta perusteltua ja aikuiskoulutuksen tarjoamat koulutusmahdollisuudet eivät ole hakijan terveydentila, aiemmat opinnot ja muut syyt huomioiden käytettävissä.
4. Opiskelijaksi valittavan tulee olla opiskelukuntoinen eli hänen tulee kyetä tavoitesuuntautuneisiin opintoihin henkilökohtaisen opetussuunnitelman mukaisesti. Mikäli hakijan kuntoutuminen ei ole vielä siinä vaiheessa, että hänellä olisi mahdollisuuksia tavoitesuuntautuneisiin opintoihin, ohjataan hänet koulutuksen sijaan kuntoutuspalveluiden piiriin. Opintojen aloittaminen on jatkuvan haun periaatteella mahdollista myös kesken lukuvuoden kuntoutumisen edettyä. Hakijan soveltuvuutta ja koulutuskuntoisuutta arvioidaan tarkemmin peruskoulujen kanssa tehtävässä nivelvaiheen yhteistyössä sekä Ammattiopisto Luovin koulutuskokeiluissa.

(Ammattiopisto Luovi 2007a.)

Kaikilla ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijoilla on erityisopetuksen peruste. Erityisopetuksen perusteiden määrittely perustuu moniammatillisen työryhmän arvioon sekä dokumentoituun tietoon opiskelijan fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja oppimiseen liittyvästä toimintakyvystä ja tuen tarpeista (Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009). Perusteen määrittelyssä sovelletaan Tilastokeskuksen luokitusta (Tilastokeskus 1.1.2004):

- 01 hahmottamisen, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeudet
- 02 kielelliset vaikeudet
- 03 vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen häiriöt
- 04 lievä kehityksen viivästyminen
- 05 vaikea kehityksen viivästyminen; keskivaikea tai vaikea kehitysvamma
- 06 psyykkiset pitkäaikaissairaudet
- 07 fyysiset pitkäaikaissairaudet
- 08 autismiin ja Aspergerin oireyhtymään liittyvät oppimisvaikeudet
- 09 liikkumisen ja motoristen toimintojen vaikeus
- 10 kuulovamma
- 11 näkövamma
- 12 muu syy, joka edellyttää erityisopetusta.

Tavallisimpia syitä Luovin opiskelijoiden erityisen tuen tarpeeseen ovat eriaisteiset kehityksen viivästyvät sekä psyykkiset pitkäaikaissairaudet. Yli 40 prosentilla opiskelijoista erityisopetuksen ensisijaisena perusteena on lievä tai vaikea kehityksen viivästyminen ja noin viidenneksellä psyykinen pitkäaikaissairaus. Muita suhteellisen yleisiä erityisopetuksen tarvetta opiskelijoilla aiheuttavia ongelmia ovat hahmottamisen ja tarkkaavaisuuden häiriöt, kielelliset vaikeudet sekä käyttäytymisen ja vuorovaikutuksen häiriöt. (Kuvio 1.) Monilla opiskelijoilla on useampiakin syitä, joiden vuoksi he tarvitsevat opinnoissaan ja työllistymisessään runsaasti erityistä tukea ja yksilöllisiä järjestelyjä. (Ammattiopisto Luovi. Toimintakertomus 2009, 10–13.)



KUVIO 2. Erityisopetuksen perusteet 20.9.2010 (Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2010).

Ammatillisessa erityisopetuksessa on kyse ennen muuta opetusjärjestelyistä ja oppimisen tukitoimista, joiden avulla pyritään saavuttamaan mahdollisimman suuressa määrin samat oppimistavoitteet kuin muussakin ammatillisessa koulutuksessa (Asetus ammatillisesta koulutuksesta 6.11.1998/811, 8 §). Erityisopetuksessa käytetään pieniä opetusryhmiä, monipuolisia oppimisympäristöjä ja käytännönläheisiä opetusmetodeja. Tämän lisäksi opiskelijoille tarjotaan yksilöllistä tukea ja opiskelun ohjausta sekä muita oppimisen tukipalveluja tarpeiden mukaan. Opiskelijan saamat palvelut lähtevät asumisen, ruokailujen ja terveydenhuollon järjestämisestä. Opiskelijoiden saamiin palveluihin sisältyy opintojen ohjaus- ja tukitoimia, opintososiaalista neuvontaa, uraohjausta ja työelämäpalveluja. Tarvittaessa palvelut ulottuvat myös psykologipalveluihin tai luki-opetukseen. Palvelujen tavoitteena on opinnoille asetettujen tavoitteiden saavuttamisen sekä opiskelijoiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen. (Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009, 17–18.)

Kunkin opiskelijan saamista yksilöllisistä tukitoimista sovitaan opiskelijan henkilökohtaisessa opetuksen järjestämistä koskevassa suunnitelmassa, HOJKS:ssa, josta tulee ilmetä:

1. suoritettava tutkinto, opetuksessa noudatettavat opetussuunnitelman tai näyttötutkinnon perusteet ja tutkinnon laajuus sekä opiskelijalle laadittu henkilökohtainen opetussuunnitelma
2. millä perusteella opiskelijan opetus annetaan erityisopetuksena
3. mitä opiskelun edellyttämiä erityisiä opetus- ja oppilashuoltopalveluja opetuksessa ja sen yhteydessä annetaan opiskelijalle
4. mitä muita henkilökohtaisia palveluja ja tukitoimia opiskelija saa.

(Asetus ammatillisesta koulutuksesta 6.11.1998/811, 8 §.)

HOJKS:ssa on kyse opintojen tavoitteiden ja näiden tavoitteiden saavuttamisessa käytettävien keinojen määrittämisestä kunkin opiskelijan yksilölliset tuen tarpeet huomioiden. HOJKS onkin eräänlainen opiskelijan ja oppilaitoksen välinen palvelusopimus. Samalla se on työväline, jota käytetään opetuksen ja oppimisen sekä niiden tukena tarvittavien erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa, seurannassa ja arvioinnissa. HOJKS:n laadintaan osallistuvat luokanvalvoja, opiskelija, alaikäisen opiskelijan huoltaja sekä oppilaitoksen ja mahdollisten yhteistyötahojen edustajat sen mukaan kuin opiskelijan tuen tarpeen huomioiminen edellyttää. Päävastuu HOJKS:n laadinnasta ja sen toteutuksen seurannasta on opiskelijan luokanvalvojalla. Luokanvalvoja vastaa myös opetuksen järjestämiseksi tarvittavien tietojen siirtämisestä muille opettajille ja opiskelijapalvelujen toimijoille. Tämä on välttämätöntä, jotta kaikki opiskelijan kanssa työskentelevät voivat huomioida tiedot omassa työssään. (Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009, 8.)

Opiskelijan hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen edellyttävät jaettua ohjausvastuuta ja laaja-alaista ohjauksellista verkostotyötä. Ohjauksen yhteistyöverkosto muodostuu oppilaitoksen sisäisestä ja ulkopuolisesta verkostosta. Sisäiseen yhteistyöhön osallistuu koko Ammattiopisto Luovin henkilökunta omien toimenkuviansa ja työrooliensa puitteissa. Ulkopuolinen

verkosto muodostuu nivelvaiheiden yhteistyökumppaneista ja koulutukseen ohjaavien tahojen kuten Kelan ja työvoimahallinnon toimijoista. Ulkoisiin yhteistyökumppaneihin lukeutuvat myös kuntien sosiaali- ja terveystoimi sekä erikoissairaanhoido. Lisäksi yhteistyötä tehdään kuntouttavien asumispalvelujen tuottajien, vammaisjärjestöjen ja -yhdistysten kanssa. Opiskelijan ohjauksessa voi olla kyse:

- opinto-ohjauksesta
- työssäoppimisen ohjauksesta
- urasuunnittelusta ja työelämäohjauksesta
- opintososiaalisesta ohjauksesta
- psykososiaalisesta tuesta ja neuvonnasta
- asumisen ohjauksesta
- vapaa-ajan ohjauksesta

(Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009, 17–20).

Tuki- ja kuntoutuspalveluja ovat erilaisten ohjauspalvelujen lisäksi esimerkiksi psykologin, psykiatrisen sairaanhoitajan, puheterapeutin, toimintaterapeutin ja fysioterapeutin palvelut ja ergonomiaohjaus sekä asiantuntijakonsultaatiot (psykiatri, neuropsykologi, ajokykyarviotutkimukset ja kuntoutustutkimukset). Palvelujen järjestäminen eri yksiköissä ja toimipisteissä vaihtelee. Osa palveluista toteutetaan Luovin omana toimintana, osa hankitaan ostopalveluina. Tavoitteena on yhtenäistää eri yksiköiden kuntoutus- ja tukipalvelujen tarjontaa. Lähtökohtana on palvelujen järjestäminen opiskelijoille kunkin opiskelijan yksilöllisen tarvekartoituksen pohjalta tasavertaisesti. Tarvittaessa opiskelijaa ohjataan soveltuvien palvelujen piiriin Luovin ulkopuolelle. Esimerkiksi opiskelijan tarvitsemien erityisten apuvälineiden sekä avustaja- ja kuljetuspalveluiden tarve ja toteutus selvitetään yksilöllisesti yhteistyössä Kelan ja kotikuntien kanssa. Opiskelija voi hakeutua eri palvelujen piiriin joko itse tai ohjatusti. (Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009, 19.)

2.2. Ammatillinen erityisopetus ja opiskeluhuolto asiakaspalveluina

Asiakaspalveluissa on yleisesti kyse asiakkaan palvelutarpeista ja niihin vastaamisesta (Lämsä 2009). Tämä pätee myös erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluihin.

Asiakkaat voidaan määritellä eri tavoin. Voidaan puhua organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista tai välittömistä ja välillisistä asiakkaista (Korpi 2004) Koulutusorganisaationa Luovin perustehtävänä on koulutuspalvelujen tuottaminen opiskelijoille. Opiskelijat ovat oppilaitoksen sisäisiä ja välittömiä asiakkaita. Ammatillisessa erityisopetuksessa oppilaitoksen opiskelijoille tuottamat palvelut voidaan laajentaa kattamaan opetuksen ohella ne tukipalvelut, joita opiskelijat tarvitsevat opinnoissaan ja työllistymisessään.

Asiakaspalvelujen tuottamisen lähtökohtana voivat olla joko asiakas tai palveluprosessit, kuitenkin niin että asiakaslähtöisyys ja prosessilähtöisyys ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunnistaminen on lähtökohtana sille, millaisia palveluja organisaatio tuottaa asiakkailleen ja miten ne toimitetaan heille. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakas voi vaikuttaa palvelujen kehittämiseen sekä myös niiden tuottamisen tapaan. (Korpi, 2004, 10–11; myös Storbacka ym. 1999, 19.)

Asiakaspalvelujen tarkastelu yleisellä tasolla ei vielä kerro, mitä ovat ne palvelut, joita asiakkaat todella käyttävät. Erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palvelujen kohdalla tämä kysymys on keskeinen. Kun opiskelijat tarvitsevat tukipalveluja eri syistä, voidaan olettaa myös heidän tarvitsemiensa palvelujen poikkeavan toisistaan. Liikuntavammaisen opiskelijan palvelutarpeisiin voidaan vastata esimerkiksi avustamalla häntä ruokailuissa ja muissa päivittäisissä toiminnoissa, minkä lisäksi hänellä voi olla käytössään erilaisia apuvälineitä. Opiskelija, jolla on lukihäiriö voi puolestaan tarvita oppitunneilla erityisjärjestelyjä, minkä lisäksi hän voi käydä oppilaitoksen puheterapeutin luona tai saada muutoin lukiopetusta. Ammatillisen erityisopetuksen ja

opiskeluhuollon tarkastelu asiakaspalveluina edellyttääkin näiden palvelujen konkretisointia eli sen määrittelyä, mitä nämä palvelut pitävät sisällään.

Luovin tarjoamat palvelut voidaan jakaa kuuteen ryhmään:

1. **Pedagoginen opinto-ohjaus** on opintojen aluksi opiskelijaksi hakevan ammatinvalintaa ja urasuunnittelua tukevaa neuvontaa ja ohjausta. Opiskeluaikainen opinto-ohjaus on opiskelijan opiskelua, opintovalintoja, oppimista, kasvua ja jatkosijoittumista tukevaa toimintaa. Opiskelijoita ohjataan ja heidän opintojensa onnistumista sekä tavoitteidensa saavuttamista tuetaan opintojen kaikissa vaiheissa jatkosuunnitelmien tekemiseen saakka.
2. **Psykososiaalisen tuen ja kuntouttavien palvelujen** tavoitteena on tukea opiskelijan opiskelukykyä ja hyvinvointia. Psykososiaalisen tuen ja neuvonnan antaminen kuuluu jokaisen Luovin henkilökuntaan kuuluvan tehtäviin. Opiskelijoille annetaan henkilökohtaista tukea, ohjausta ja neuvontaa opiskeluun ja elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa. Palvelujen piiriin opiskelija voi hakeutua itse tai ohjatusti. Opiskelijan yksilöllistä psykososiaalisten palvelujen tarvetta suunnitellaan ja arvioidaan opintoihin hakuvaiheessa ja niiden toteutumista arvioidaan HOJKS-työskentelyssä. Psykologipalveluja Luovissa on tarjolla Alavuden, Helsingin, Liperin ja Oulun yksiköissä. Muihin yksiköihin ja toimipisteisiin palveluja pyritään järjestämään tarpeen mukaan. Psykiatrisen sairaanhoitajan palveluja ei ole saatavissa muualla kuin Oulun yksikössä.
3. **Muut tuki- ja kuntoutuspalvelut** järjestetään yksiköissä ja toimipisteissä eri tavoin. Näitä palveluja ovat esimerkiksi puheterapeutin, toimintaterapeutin palvelut, fysioterapiapalvelut ja ergonomiohjaus sekä asiantuntijakonsultaatiot (psykiatri, neuropsykologi, ajokykyarviot ja kuntoutustutkimukset). Luovin tavoitteena on yhtenäistää eri yksiköiden kuntoutus- ja tukipalvelujen tarjontaa. Lähtökohtana on tarpeenmukaisten palvelujen järjestäminen opiskelijoille tasavertaisesti.
4. **Opintososiaalisella ohjauksella** tuetaan opiskelijoiden mahdollisimman onnistunutta oppimispolkua sekä jatkosijoittumista. Opintososiaaliset palvelut kattavat opintososiaalisista asioista tiedottamisen, neuvonnan ja

ohjauksen, joka on tarkoitettu koulutukseen hakijoille, opiskelijoille, yhteistyötahoille ja eri sidosryhmille. Opetus, koulutarvikkeet ja työvaatetus sekä koulupäivinä tarjottava lounas ovat opiskelijoille maksuttomia kuten myös opiskelijapalvelut, majoitus oppilaitoksen asuntolassa ja vapaa-ajan ohjaus. Opiskelijan tarvitsemien erityisten avustajapalveluiden, apuvälineiden sekä kuljetuspalveluiden osalta palvelut selvitetään yksilöllisesti yhteistyössä Kelan ja kotikuntien kanssa. Opiskelijaterveydenhuollon palvelut on järjestetty koulutuspaikkakuntien terveyskeskusten kautta.

5. Ammattiopisto Luovin eri yksiköt tarjoavat opiskelijoille erilaisia **asumispalveluja ja vapaa-ajan palveluja**. Asuntolapaikan tarve ja tarjottavat palvelut kartoitetaan opiskelemaan haettaessa. Asumispalvelujen tavoitteena on turvallinen ja rauhallinen asumisyhteisö, joka tukee opiskelijan kokonaisvaltaista kehittymistä ja valmentautumista opiskelujen jälkeiseen elämään. Palvelujen tarjoamisen lähtökohtana on opiskelijan omatoimisuuden ja vastuunoton lisääntyminen. Kouluyhteisössä opiskelijalla on mahdollisuus opiskella tavoitteellisesti elämänhallintataitoja, joilla tarkoitetaan vuorovaikutuksen, opiskelijan identiteetin sekä itsetuntemukseen liittyvien asioiden oppimista sekä asumisessa tarvittavia arkielämäntaitoja. Osana asumispalveluja on ohjattu harrastustoiminta, jonka tarjonta vaihtelee yksikkökohtaisesti. Opiskelijoita motivoidaan ja tuetaan osallistumaan erilaisiin vapaa-ajan toimintoihin sekä löytämään itselle mielekästä ja hyvinvointia edistävää tekemistä vapaa-ajalleen.
6. **Urasuunnittelun ja työelämäohjauksen** tärkein tavoite on opiskelijan yksilöllinen työllistyminen tai muu jatkosijoittuminen. Onnistuminen tässä tavoitteessa edellyttää opiskelijan osaamisen, työelämävalmiuksien sekä työ- ja toimintakyvyn kartoittamista ja vahvistamista. Työelämäohjauksen tavoitteita on myös opiskelijan omatoimisuuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteellista urasuunnittelua toteutetaan yksilöllisesti koko opintojen ajan. (Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009, 18–20.)

Ammattiopisto Luovi tarjoaa opiskelijoilleen kokonaisvaltaisia asiakaspalvelukokemuksia. Palvelut ulottuvat opiskelun aloittamiseen liittyvästä ammatinvalinta- ja urasuunnittelukysymyksistä aina työelämäohjaukseen, jonka tavoitteena on opiskelijan yksilöllinen työllistyminen tai muu jatkosijoittuminen. Sen lisäksi, että Luovin eri opiskelijat tarvitsevat erilaisia palveluja, he tarvitsevat myös eri määrän palveluja. Opiskelijat voidaankin jakaa ns. tavallisiin erityisopiskelijoihin, runsaammin tukea tarvitseviin opiskelijoihin ja vaikeimmin vammaisiin opiskelijoihin. Opiskelijaluokitus perustuu oppilaitoksen opiskelijalle kustantamien erityisopetus- ja opiskeluhuoltopalveluiden määrään ja laajuuteen. (kuvio 3).

1. **'Tavalliset' erityisopiskelijat:** opiskelijalla on pedagogisesti, lääketieteellisesti tai muutoin perusteltu oppimista ja opiskelua haittaava vaikeus, jonka vuoksi hän tarvitsee opinnoissaan erityisiä opetusjärjestelyjä ja/tai oppimisen tukitoimenpiteitä. Tuen tarpeen perusteena voi olla vamma, sairaus, kehityksen viivästymä tai muu syy, jonka vuoksi opiskelija ei kykene suoriutumaan opinnoistaan ilman erityisiä opetusjärjestelyjä ja oppimisen tukipalveluja. Erityisissä opetusjärjestelyissä ja oppimisen tukitoimenpiteissä on kyse mm. pienryhmäopetuksesta, opetuksen eriyttämisestä, opinto-ohjaus- ja opiskelijahuoltopalveluista sekä muista ammatillisen erityisoppilaitoksen opiskelijoilleen tarjoamista tavanomaisista palveluista ja tukitoimista. Opiskelija kykenee näiden tukitoimien turvin saavuttamaan ainakin suurimman osan asetetuista oppimistavoitteista.
2. **Runsaammin tukitoimia tarvitsevat opiskelijat:** Opiskelijalla on keskimääräistä enemmän oppimista ja opiskelua haittaavia vaikeuksia, joiden vuoksi hän tarvitsee opinnoissaan jatkuvaa tukea ja avustamista sekä henkilökohtaisia palveluja. Tuen tarpeen perusteena voi olla esim. oppimisen vaikeudet, mielenterveyden ongelmat, vakavat päihdeongelmat tai muut syyt, joiden vuoksi opiskelija ei selviydy opinnoistaan tavanomaisten tukitoimien turvin. Opiskelijalla on yksilöllinen opiskelusuunnitelma. Tämän lisäksi hän tarvitsee runsaasti yksilöllistä ohjausta. Opiskelijan opetus on järjestetty pienryhmässä ryhmäkohtaisen ohjaajan tuella. Tämän lisäksi opiskelija käyttää

runsaasti erilaisia opiskelijahuollon palveluita ja oppilaitos tekee yhteistyötä opiskelijan palveluverkostoon kuuluvien muiden hallinnonalojen edustajien kanssa.

3. **Vaikeimmin vammaiset opiskelijat:** Opiskelijalla on vaikeita ja laaja-alaisia oppimista häiritseviä vaikeuksia, jotka vaativat oppimisympäristöltä runsaasti tavanomaisesta poikkeavia järjestelyjä ja palveluja. Tuen tarpeen perusteena voi olla esimerkiksi vaikea kehitysvamma tai monivammaisuus. Vaikeimmin vammaisen opiskelija tarvitsee jatkuvaa henkilökohtaista avustamista ja erityisopetus- ja opiskelijahuollon palveluita. Ilman niitä hän ei kykene osallistumaan opintoihin ja selviytymään erilaisista arkipäivän toiminnoista. Opiskelijalla voi olla koulun palkkaama henkilökohtainen avustaja tai mahdollisuus jatkuvaan tukeen järjestetty muutoin. Tämän lisäksi hän käyttää runsaasti oppilaitoksen erilaisia opiskelijahuolto- ja ohjauspalveluja sekä muiden hallinnonalojen palveluja. Oppilaitos tekee opiskelijan asioissa jatkuvasti yhteistyötä eri hallinnonalojen edustajien ja palveluntarjoajien kanssa. (Ammattiopisto Luovi 2007b.)



KUVIO 3. Opiskelijoiden tuen tarve asiakkuusmäärittelysten perusteena (Lämsä 2009 mukaillen).

Useimmilla yrityksillä, niin myös Luovilla, on hallussaan paljon asiakkaisiinsa liittyvää tietoa. Tässä tapauksessa kyse on ennen muuta opiskelijantuntemuksesta eli opiskelijoiden erityisen tuen tarpeita koskevasta tiedosta, jota on saatu muun muassa opiskelijavalintojen ja HOJKS-keskustelujen yhteydessä. Mitä paremmin opiskelijat tunnetaan, sitä paremmin heidän tarpeisiinsa pystytään vastaamaan. Asiakastiedon hyödyntämisessä palvelutuotannossa on kyse asiakkuudenhallinnasta ja asiakkuuksien johtamisesta (Mäntyneva 2001; myös Storbacka ym. 1999, 13–15 & 83).

Asiakkuustiedolla on neljä käyttöaluetta, jotka ovat asiakasdialogi, henkilöstödialogi, toiminnan kehitys ja toiminnan ohjaus. Asiakasdialogi tarkoittaa yrityksen asiakkuuden aikana harjoittamaa järjestelmällistä tietojen vaihdantaa asiakkaan saaman hyödyn lisäämiseksi ja asiakkuuden lujittamiseksi. Kyse on esimerkiksi opiskelijoiden palvelutarpeita koskevasta reaaliaikaisesta tiedosta. Henkilöstödialogissa asiakastietoja levitetään organisaation sisällä, jotta työntekijät saavat tarvittavat asiakastiedot sekä omaa työtään että koko organisaation toiminnan kehittämistä varten. Jotta opiskelijan tuen tarve tulee huomioiduksi opetuksessa, tulee tieto opiskelijan tuen tarpeista olla kaikilla häntä opettavilla opettajilla. Toiminnan kehittämisessä asiakastietoja voidaan hyödyntää uusien tarjoomien ja prosessien kehittämiseksi ja vanhojen parantamiseksi. Palveluprosessien kehittämisessä on kyse opiskelijoiden tarpeita vastaavien palvelujen kehittämisestä taloudelliset realiteetit huomioon ottaen. Asiakastietoja tuleekin käyttää myös toiminnan ohjauksessa, jotta toiminta tulee tarkastelluksi myös asiakasnäkökulmasta. (Storbacka ym.1999, 83.)

Voidakseen tarjota opiskelijoilleen heidän tarvitsemiaan palveluja parhaalla mahdollisella tavalla, on Luovin käytävä jatkuvaa tiedonvaihdantaa heidän kanssaan. Segmentoinnin eli lohkomisen perusideana ja lähtökohtana on, että eri asiakkaiden välisiä eroja ja yhteneväisyyksiä käytetään hyväksi asiakkuuksien ryhmittelyssä eli asiakkuuksien profiloinnissa. Tällä tavoin voidaan kehittää uudenlaisia asiakkuusprosesseja ja palvelukonsepteja erilaisille asiakkaille. Segmentointi voi olla retrospektiivistä, jolloin analysoidaan

asiakkuushistoriaa ja palvelujen käyttöä. Segmentointi voi olla myös prospektiivista, jolloin ryhmittely tehdään etukäteen jotakin erityistoimenpidettä varten. (Saarikkomäki 2007, 32; Storbacka 1999 ym., 39–41; Storbacka ym. 2001, 141–142.) Tässä opinnäytetyössä kerätään opiskelijoilta retrospektiivistä tietoa, jota on tarkoitus hyödyntää asiakkuuksien prospektiivisessä hallinnassa eli palvelujen kehittämisessä ja niiden kohdentamisessa erilaisille asiakkaille.

Storbackan ym. (1999) mukaan menestyvän asiakasdialogin tulee perustua niihin asiakkuuden tapahtumiin, jotka vaikuttavat asiakkuuden tulevaan kehitykseen. Tällaisia tapahtumia Luovin tapauksessa voivat olla esimerkiksi opiskeluun liittyvät ongelmat tai opiskelijan elämäntilanteen muuttuminen. Monissa yrityksissä asiakaskontakteja omaavilla työntekijöillä on hyvät tiedot asiakkaista. Ongelmana on se, pystytäänkö näitä tietoja hyödyntämään ja levittämään koko organisaation tasolla riittävissä määrin eli onko eri toimijoilla käytössään tarvitsemansa tieto. Lähtökohtana tulee olla se, että asiakastiedot auttavat yksittäistä työntekijää hänen päivittäisessä työssään ja toiseksi se, että ne edistävät muutoksia ja palvelujen kehittämistä. (Storbacka ym. 1999, 84–85.) Asiakkuudenhallinnan tavoitteena on pitkäjänteisen suhteen luominen, kehittäminen ja ylläpitäminen sekä asiakkaan että oman organisaation kannalta (Kemppainen 2008).

Asiakkuudenhallinta ja asiakkuuksien johtaminen ovat yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. Mitä paremmin asiakkuudenhallinnassa ja asiakkuuksien johtamisessa on onnistuttu, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat saamiinsa palveluihin.

2.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaiden merkitys palvelujen laadun arvioijana ja kehittäjänä on kasvanut 1990-luvulta lähtien. Myös Opetushallitus suosittaa koulutuksenjärjestäjiä kehittämään toimintaansa ottaen opiskelijoiden tarpeet ja odotukset huomioon palveluprosesseissa. Prosessilähtöisyyteen kuuluu, että erityisopetuksen ja

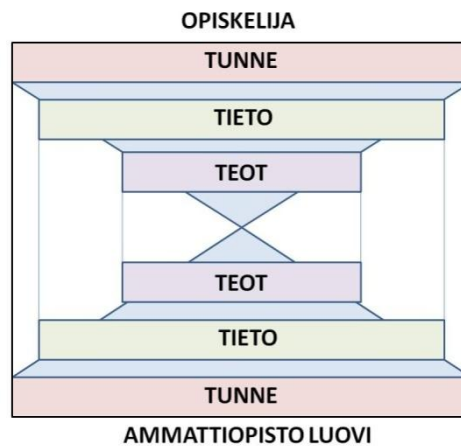
opiskeluhuollon palveluja tarkastellaan palveluketjuina, joiden tarkoituksena on tuottaa opiskelijan tarvitsemia palveluita (Korpi 2004, 11).

Jotta palvelutarpeiden huomioiminen olisi mahdollista, tarvitaan paitsi asiakastietoa, myös tietoa asiakkaiden kokemuksista ja asiakastyytyväisyydestä. Yleistäen voidaan sanoa, että asiakastyytyväisyys toimii keskeisenä indikaattorina sille, miten hyvin Luovi on onnistunut opiskelijoihin liittyvien tavoitteidensa saavuttamisessa (Korpi, 2004, 10–11; myös Storbacka ym. 1999, 19).

Asiakastyytyväisyyden lähtökohtana on, että asiakkaan kokemukset saamistaan palveluista vastaavat hänen tarpeitaan ja odotuksiaan tai ylittävät ne (Korpi 2004; Ylikoski 1999, Hyyrynen & Skogberg 2008, 34 mukaan). Odotustasosta muodostuu lähtökohta ja vertailuperusta kokemuksille. Erityisopetuksessa ja opiskeluhuollossa on kyse opiskelijoiden erityisen tuen tarpeisiin vastaamisesta, toisin sanoen asiakkaasta välittämisestä ja huolehtimisesta. Opiskelijoiden tyytyväisyys saamiinsa palveluihin perustuu siihen, kuinka hyvin heidän tarpeensa kyetään tunnistamaan ja niihin vastaamaan.

Yrityksen tärkein pääoma ja parasta mainosta yritykselle on tyytyväinen asiakas. Asiakkaan palveleminen ja asiakastyytyväisyys on keskeinen toiminnan tavoite, koska lopulta vain se mahdollistaa toiminnan jatkuvuuden. Ilman asiakkaita ei ole toimintaa. Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute ohjaavatkin yritysten laadunhallintaa ja sen kehittämistä. (Routi-Pitkänen & Virtanen 2007, 22, 32.)

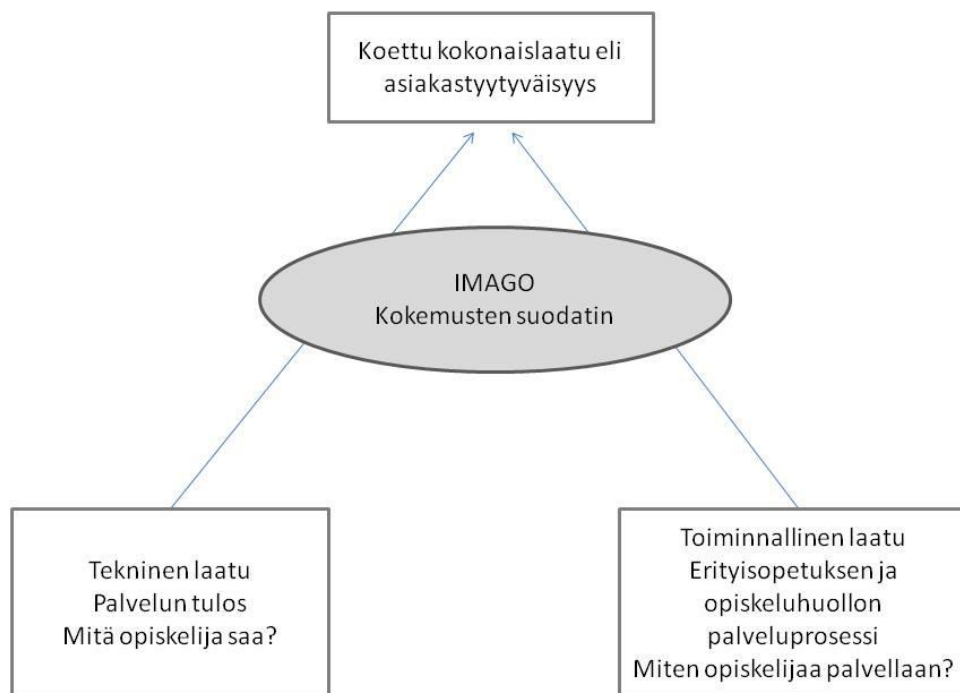
Tyytyväisyydessä on kyse palvelukokemuksiin liittyvistä tunteista. Asiakkuutta ja myös asiakastyytyväisyyttä voidaankin tarkastella tunteiden, tiedon ja tekojen ja niiden vaihdannan muodostamana kokonaisuutena (kuvio 4).



KUVIO 4. Vaihdamman hierarkia opiskelijan ja oppilaitoksen näkökulmista (Storbacka & Lehtinen 2005, 35).

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimusta, joka kohdistuu yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuden tutkimiseen. Asiakastyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota, joka syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tekojen ja tekemisen kautta, mikäli odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan ja palvelu antaa asiakkaalle sen, mitä hän odotti (Simola & Rauta 2008, 6). Tieto orientoi opiskelijaa käyttämään erityisopetuksen ja opiskeluhoillon palveluita ja kertoo toisaalta Luovin erityisosaamisesta. Teoissa on kyse toisaalta palvelujen tarjoamisesta, toisaalta opiskelijoiden ajankäytöstä ja toiminnasta. (Storbacka ym. 2001, 104–115; Storbacka & Lehtinen 2005, 34–51.)

Grönroosin (1990, Korven 2004 mukaan) mukaan asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella kolmen ulottuvuuden mukaan: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja imago (Kuvio 5; Grönroos).



KUVIO 5. Asiakastyytyväisyyden osatekijät (Grönroos 1990, Korven 2004, 14 mukaan).

Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa käytettyään organisaation palveluja. Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta tässä on kyse siitä, millainen näkemys opiskelijalla on saamiensa tukipalvelujen merkityksestä omien opintojensa ja työllistymismahdollisuuksiensa kannalta. Toiminnallinen laatu kuvaa puolestaan sitä, miten opiskelija kokee saamansa palvelut käyttäessään niitä ja tehdessään yhteistyötä eri palveluntarjoajien – tässä tapauksessa Luovin erityisopetuksen ja opiskeluhuollon henkilöstön – kanssa. (Korpi 2004)

Teknisen laadun ja toiminnallisen laadun ohella opiskelijan kokemuksiin vaikuttaa se, millainen mielikuva hänellä on Luovista palvelun tuottajana eli millainen imago Luovilla on opiskelijan mielestä. Luovin imago tulee näkyviin esimerkiksi siinä, onko opiskelija valmis suosittelemaan Luovia opiskelupaikkana muille ja haluaako hän kertoa opiskelevansa Luovissa. (Korpi 2004)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on tarkoitus parantaa asiakastyytyväisyyttä ja seurata, miten tavoitteeseen on päästy. Asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta ovat

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten asioiden selvittäminen; tutkimuksella selvitetään ne tekijät yrityksessä, jotka tuottavat asiakkaille tyydytystä.
2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen; selvitetään, miten yritys onnistuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen; asiakastyytyväisyysmittauksen jälkeen voidaan tulosten perusteella nähdä, millaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden tärkeysjärjestys.
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta; mittauksia tulee suorittaa, että nähdään asiakastyytyväisyyden kehittyminen ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet. (Ylikoski 2001, 155 – 156, Hanski 2009 mukaan.)

Asiakkailla on taipumus antaa positiivinen kuva saamastaan palvelusta ja vastata sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. On myös todettu, että tyytymättömät asiakkaat jättävät usein vastaamatta kyselyihin (Salmela 1997). Tyytyväisyyskyselyistä saadaan kuitenkin sellaisia mitattavia lukemia, joita voidaan seurata osana asiakaspalautejärjestelmää. Tulokset antavat arvokasta palautetta tehdystä työstä myös henkilökunnalle ja konkreettiset mittaustulokset voivat kannustaa ja motivoida heitä aiempaa parempaan palveluun (Outinen, 1997).

Tyytyväisyysmittausten tuloksia on seurattava pitkäjänteisesti useamman vuoden ajan ja seurattava niissä mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Tärkeämpää kuin lukemiin tuijottaminen, on tulosten muutosten seuraaminen pitkällä ajanjaksolla. Muutokset herättävät ensisijaisesti miksi kysymyksiä, joihin haetaan vastauksia muilla keinoilla. (Hyrkäs ym. 2000.)

3 TUTKIMUSPROSESSI JA KÄYTETTÄVÄT METODIT

3.1 Tutkimuskysymykset

Etsin opinnäytetyössäni vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- mitä palveluita opiskelijat käyttävät?
- miten koulutusyksikkö, erityisopetuksen peruste ja erityisopiskelijaluokitus vaikuttavat opiskelijan käyttämien palvelujen laatuun ja määrään?
- ovatko opiskelijat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin?

3.2 Tutkimusaineiston keruu

3.2.1 Aineistokeruumenetelmän valinta

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiseen sovelletaan normaaleja markkinointitutkimuksen periaatteita. Tutkimuksella halutaan selvittää asiakkaan kokemuksia saamistaan palveluista sekä tyytyväisyyttä näihin palveluihin. Lisäksi halutaan varmistaa, että tutkimuksen luotettavuuden yleiset kriteerit täyttyvät eli että saatu tieto on validia ja reliaabelia. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksella mitataan juuri niitä asioita, joita halutaankin mitata. Reliabiliteetilla mitataan tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, että vastaajat vastaisivat samoihin kysymyksiin samalla tavalla, vaikka tutkimus toteutettaisiin toisena ajankohtana.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monilla tavoilla. Käytetyn menetelmän valinta riippuu monesta asiasta: toimintaympäristöstä ja toiminnan muodosta, asiakaskunnasta sekä siitä, mitä palautetiedolla aiotaan tehdä, minkälaista tietoa tarvitaan ja minkälaisia tietolähteitä voidaan käyttää. Yhdellä menetelmällä ei voida saada kaikkea tietoa. Menetelmät voidaan ryhmitellä kerättävän tiedon luonteen mukaisesti:

- 1) laadulliset menetelmät, joissa pyritään ymmärtämään ja selittämään asiakkaan näkökulmia. Käytössä voi olla erilaisia yksilöhaastatteluja, teemahaastatteluja, ryhmähaastatteluja, asiakasraateja, prosessianalyysi haastatteluja, kriittisten tapahtumien analysointia, lähtö/kotiutushaastatteluja ja erilaisia havainnoiteja ja esimerkiksi päiväkirjan pitäminen. Näillä menetelmillä saadaan parhaiten selville kehittämiskohteita ja ideoita toiminnan parantamiseksi. (Outinen ym. 2001; Lecklin 2006)
- 2) määrälliset menetelmät, joilla pyritään tapahtumien määrän ja laajuuden kuvaamiseen. Menetelmillä haetaan vastausta kysymyksiin, kuinka usein tai kuinka monen mielestä. Näitä menetelmiä ovat mm. puhelinhaastattelut ja kyselyt, joilla voidaan selvittää asiakkaan mielipiteitä toiminnan sisältöön liittyvillä kysymyksillä tai saada selville, kuinka tyytyväinen asiakas on saamaansa palveluun. (Outinen ym. 2001; Lecklin 2006)

Kyselyn aineistonkeruumenetelmänä etuna on, että sen avulla tavoitetaan helposti suuri asiakasmäärä ja samat kysymykset voidaan esittää kaikille samassa muodossa. Kyselyjen avulla voidaan myös saada organisaation sisäistä, yksiköiden välistä ja valtakunnallista vertailukelpoista palautetietoa. Asiakastyytyväisyyttä selvitetäänkin usein juuri kyselyjen avulla, kun tavoitteena on saada tietoa siitä, kuinka hyvin toiminnassa on onnistuttu.

Käytän opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Näin opinnäytetutkimuksessa on mahdollista saada vertailukelpoista tietoa erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palvelujen käytöstä Luovin eri koulutusyksiköissä sekä opiskelijoiden asiakastyytyväisyydestä. Kysely toteutetaan sähköisesti Webropol kyselynä. Sähköisesti toteutettava kysely on mahdollista kohdentaa laajallekin kohdejoukolle, ilman että kohdejoukon koon kasvattaminen edellyttäisi lisäresursseja opinnäytetutkimuksen toteutuksessa.

3.2.2 Palvelujen käyttöä ja asiakastyytyväisyyttä koskeva kysely

Opinnäytetyöni aineistonkeruussa käytän opiskelijoille tehtyä Webropol kyselyä. Kysely sisällöt jakaantuvat seuraaviin osa-alueisiin

- taustakysymykset; yksikkö, erityisopetuksen peruste, opiskelijaluokitus, erityisen tuen tarve
- opiskelijan käyttämät palvelut; kysymysten ja luokitusten perustana ovat Luovin opiskelijoille tarjoamat palvelut. Vastausvaihtoehdoissa kiinnitetään lisäksi huomiota siihen, kuinka usein opiskelija käyttää eri palveluja
- asiakastyytyväisyys: kysymykset perustuvat opiskelijakyselyissä yleisesti käytettyihin asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kysymyksiin (kts. Korpi 2004)
- avoin kysymys, jossa opiskelijat saavat tehdä palveluja koskevia kehittämis ehdotuksia.

Kun opinnäytetutkimuksen kohdejoukkona ovat erityisopiskelijat, joista monilla on oppimisen vaikeuksia, joudutaan kysymysten muotoilussa kiinnittämään erityistä huomiota kysymysten ymmärrettävyyteen. Kyselyssä käytetään muun muassa tilastokeskuksen luokituksen ”lievä kehityksen viivästymä” sijaan termiä oppimisen vaikeudet

Kysely toteutettiin lähettämällä Luovin Oulun, Liperin ja Helsingin yksiköiden yhdyshenkilöille linkki, jonka kautta vastaajat pääsivät vastaamaan kyselyyn. Yhdyshenkilöt vastasivat linkin välittämisestä edelleen kohdejoukkoon kuuluville opiskelijaryhmille. Kysely toteutettiin helmi-maaliskuussa 2011. Toteutusaikatauluun vaikuttivat toisaalta eri yksiköiden opiskelijoiden talvilomat ja työssäoppimisjaksot, toisaalta muiden opiskelijoille tehtävien kyselyiden aikataulut. Tavoitteena oli välttää useiden kyselyiden päällekkäisyyttä. Tässä ei täysin onnistuttu.

3.3 Tutkimuksen kohdejoukko

Tämän opinnäytetutkimuksen kohdejoukkona ovat Ammattiopisto Luovin eri yksiköissä ammatillisessa perustutkintokoulutuksessa opiskelevat opiskelijat, jotka tarvitsevat opinnoissaan runsaammin tukea.

- Tutkimukseen mukaan tulevat opiskelijat valittiin harkinnanvaraisella ryväsotannalla ottamalla mukaan Luovin kolme yksikköä (Oulu, Liperi ja Helsinki)
- Lopullisessa otoksessa olivat mukana kaikki toisen vuoden opiskelijat valituista yksiköistä (204 opiskelijaa)

Kyselyyn vastasi määräaikana 67 opiskelijaa. Kyselyn vastausprosentti oli 33. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluvat opiskelijat ja kyselyyn vastanneet opiskelijat koulutusyksiköittäin.

	Opiskelijat	Kyselyyn vastanneet	% opiskelijoista
Helsinki	24	13	54
Liperi	59	21	36
Oulu	121	33	27
Yhteensä	204	67	33

Vastausprosenttiin vaikuttivat

- opiskelijoiden poissaolot; niiltä tunneilta, joilla tietty ryhmä vastasi kyselyyn saattoi olla pois jopa 50–70% opiskelijoista. Poissaolojen syinä olivat muun muassa opiskelijoiden sairauslomat sekä muut yksilökohtaiset syyt
- kyselyn toteutus meni päällekkäin toisen vuosikurssin opiskelijoille tehtävän opiskelukyselyn kanssa, mikä vähensi niin opettajien kuin opiskelijoidenkin vastausmotivaatiota
- talvilomien ja opiskelijoiden työssäoppimisjaksojen vuoksi vastausaikaa jouduttiin venyttämään yli kuukauteen, jolloin kysely saattoi unohtua, kun

sitä ei voitu heti toteuttaa. Kyselyn kanssa päällekkäinen työssäoppimisjakso saattoi myös estää kyselyn toteutuksen kokonaan joissakin ryhmissä.

Kadosta huolimatta vastausprosentti vastaa kyselyissä yleisesti saatavaa vastausprosenttia ja mukana on vastaajia eri koulutusyksiköistä. Vastausaktiivisuus vaihteli yksiköittäin. Määrällisesti eniten vastaajia on Oulun yksikössä, jossa on eniten myös kohdejoukkoon kuuluvia opiskelijoita. Yksikön toisen vuosikurssin opiskelijamäärään suhteutettu vastaajien osuus oli pienin Oulussa ja suurin Helsingissä, joka on pienin kyselyn kohdejoukossa mukana olevista yksiköistä.

Koulutusaloittain tarkasteltuna vastaajia oli eniten kaupan- ja hallinnon alalla, minkä lisäksi vastaajia oli myös tekniikan- ja liikenteen alalla sekä kulttuurialalla. Vastaajien joukossa ei ollut sen sijaan yhtään matkailu-, ravitsemis- ja talousalan tai luonnontieteiden alan opiskelijoita, vaikka kohdejoukkoon valituissa yksiköissä järjestetään myös näiden alojen koulutusta. Luonnonvaralan koulutusta ei ole tällä hetkellä tarjolla yhdessäkään kohdejoukkoon kuuluvista yksiköistä. Vastausaktiivisuus vaihteli koulutusaloittain siinä määrin, ettei koulutusalan käyttö taustamuuttujana aineistoa analysoitaessa ole mielekästä.

Yleisimpiä erityisopetuksen perusteita vastaajilla olivat oppimisen vaikeudet sekä lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet. Näiden syiden lisäksi yli 10 prosenttia vastaajista ilmoitti yhdeksi erityisen tuen tarpeen perusteeksi adhd:n, mielenterveyden häiriöt tai fyysisen pitkäaikaissairauden ja lähes 10 prosenttia liikuntavamman. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden erityisen tuen tarpeen perusteet.

	Kaikki Luovin opiskelijat ¹⁾	Kyselyyn vastanneet ²⁾	
	%	N	%
Adhd	10	8	12,5
Lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet	12	17	26,6
Käyttäytymisen ongelmat	8	2	3,1
Oppimisen vaikeudet	41	33	51,6
Mielenterveyden häiriöt	16	8	12,5
Fyysinen pitkäaikaissairaus	3	7	11,0
Aspergerin oireyhtymä	5	1	1,6
Liikuntavamma	1	6	9,4
Kuulovamma	1	3	4,7
Näkövamma	0	0	0
Muu syy	3	1	1,6

¹⁾ Tilanne 20.9.2010
²⁾ Muutama vastaaja on ilmoittanut useampia erityisopetuksen perusteita.

Eroja Luovin opiskelijoiden ja kyselyyn vastaajien erityisopetuksen perusteissa aiheutti se, että toimintakertomuksen tiedoissa on huomioitu tutkintotavoitteisen koulutuksen ohella myös valmentavan koulutuksen opiskelijat. Toisaalta eri yksiköiden ja toimipisteiden opiskelijoiden erityisen tuen tarpeen perusteet eroavat toisistaan. Tämän lisäksi vastauksiin vaikuttanee se, minkä perusteen opiskelija haluaa ilmoittaa. On myös mahdollista, että erityisesti ne opiskelijat, joiden erityisopetuksen perusteena on käyttäytymisen ongelma tai mielenterveyden häiriö, ilmoittivat jonkin muun syyn erityisen tuen tarpeensa perusteeksi tai jättivät vastaamatta kyselyyn. Osa vastaajista oli ilmoittanut useampia erityisen tuen tarpeen perusteita, mikä kasvattanee fyysisten pitkäaikaissairauksien ja oppimisen vaikeuksien osuutta. Kohdassa muu syy erityisopetuksen perusteeksi oli mainittu muun muassa unettomuus, joka ei täytä lain asettamia vaatimuksia sille, millä perusteella opetus voidaan järjestää

erityisopetuksena. Onkin luultavaa, että opiskelijoiden on jopa nimettömänä vastatessaan helpompi ilmoittaa tiettyjä erityisopetuksen perusteita kuin toisia. Pari vastaajaa oli jättänyt vastaamatta erityisopetuksen perustetta koskevaan kysymykseen.

Suuri osa kyselyyn vastanneista opiskelijoista katsoi tarvitsevansa opiskelijahuollonpalveluja tai yksilöllisiä opetusjärjestelyjä joskus. Päivittäin palveluja tarvitsevien osuus vastaajista jäi alle viidennekseen. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden erityisen tuen tarve.

	Luovin perustutkinto- opiskelijat 20.9.2010	Kyselyyn vastanneet	
	%	N	%
Joskus	48,57	52	77,6
Päivittäin	51,2	11	16,4
Jatkuvasti	0,23	0	0
Tieto puuttuu	0	4	6,0

Opiskelijoiden omat vastaukset poikkesivat myös tältä osin toimintakertomuksen tiedoista. Toimintakertomuksen mukaan noin joka toinen ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija tarvitsee opinnoissaan runsaasti tukea (=päivittäin). Kyselyssä ainoastaan joka kuudes opiskelija katsoi tarvitsevansa tukea päivittäin. Syynä eroon voi olla se, että kyselyyn vastasivat aktiivisemmin vähemmän tukea tarvitsevat opiskelijat kuin runsaasti tukea tarvitsevat. Toisaalta opiskelijat voivat arvioida tarvitsevansa vähemmän tukea kuin mitä he todellisuudessa saavat ja käyttävät.

3.4 Aineiston analysointi ja tulkinta

Käytin aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössäni Webropol kyselyä. Tulosten raportoinnissa ohjelma antaa muuttujien absoluuttiset ja suhteelliset frekvenssit ja keskiarvot. Myös opinnäytetyössäni nämä tunnusluvut ovat tulosten esittämisessä ja tutkimuskysymyksiin vastaamisessa keskeisessä asemassa. Käytän tulosten kuvailussa frekvenssejä, jotka kertovat, kuinka suuri osa opiskelijoista käyttää tiettyä palvelua ja kuinka intensiivistä palvelujen käyttö on. Lisäksi käytän tulosten esittämisessä vastausten keskiarvoja, jotka kertovat, käyttävätkö opiskelijat kysyttyjä palveluja ei koskaan – päivittäin tai ovatko he palvelujen laatua koskevien väittämien kanssa täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä.

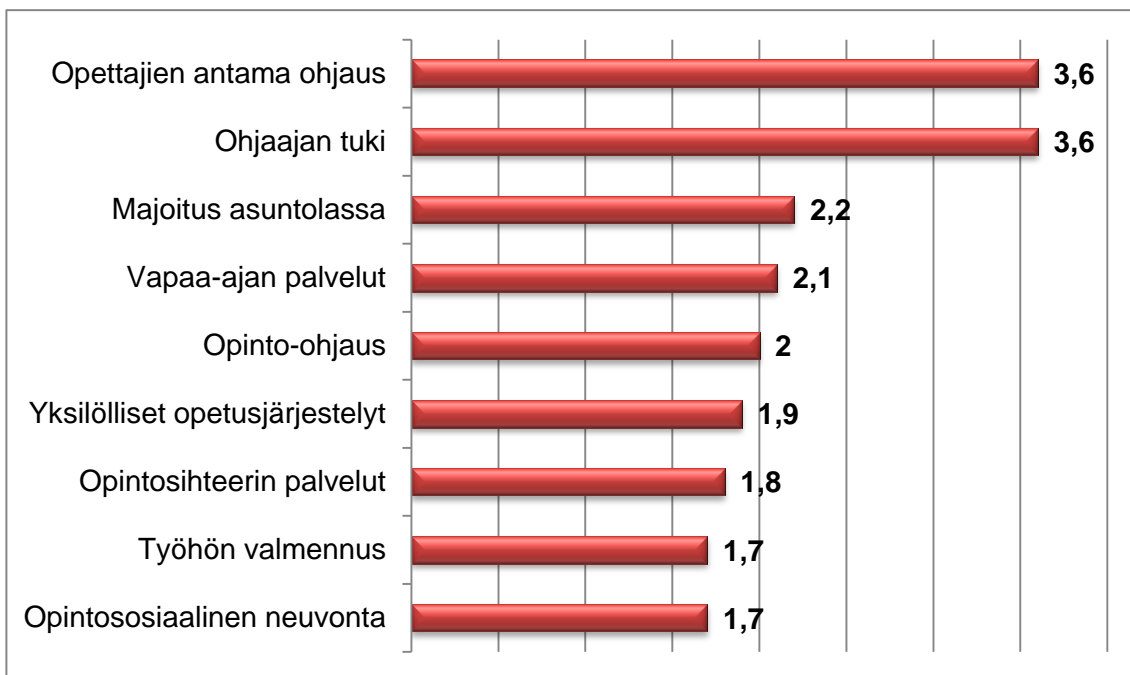
Käytän tulosten tarkastelussa yksittäisten muuttujien ohella summamuuttujia eli vastausten ryhmittelyä teoriataustassa esitettyjen luokitusten mukaisesti. Kuhunkin summamuuttujaan sisältyvien muuttujien määrä vaihtelee. Tämän vuoksi käytän myös summamuuttujien kuvauksessa keskiarvoja, jotka on saatu laskemalla summamuuttujaan sisältyvien muuttujien keskiarvot yhteen ja jakamalla näin saatu luku summamuuttujaan sisältyvien muuttujien lukumäärällä.

Yksittäisiä muuttujia koskevan tulosten tarkastelun ohella käytän aineiston analysoinnissa ristiintaulukointia eli tulosten tarkastelua tiettyjen taustamuuttujien mukaisesti ryhmiteltynä. Lisäksi eri käytän ristiintaulukointia eri yksiköiden opiskelijoiden asiakastyytyväisyyden tarkastelussa. Ristiintaulukoinnin avulla voin tarkastella tuloksia osaryhmittäin ja saada tietoa siitä, miten eri yksiköiden opiskelijoiden sekä eri syistä tai eri määrän palveluja tarvitsevien opiskelijoiden palvelujenkäyttö eroaa toisistaan.

4 TULOKSET

4.1 Erityisopetuksen ja opiskelupalvelujen käyttö

Eniten käytettyjä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluja ovat opettajien antama ohjaus ja ohjaajan tuki (kuvio 6).



KUVIO 6. Eniten käytetyt erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palvelut.

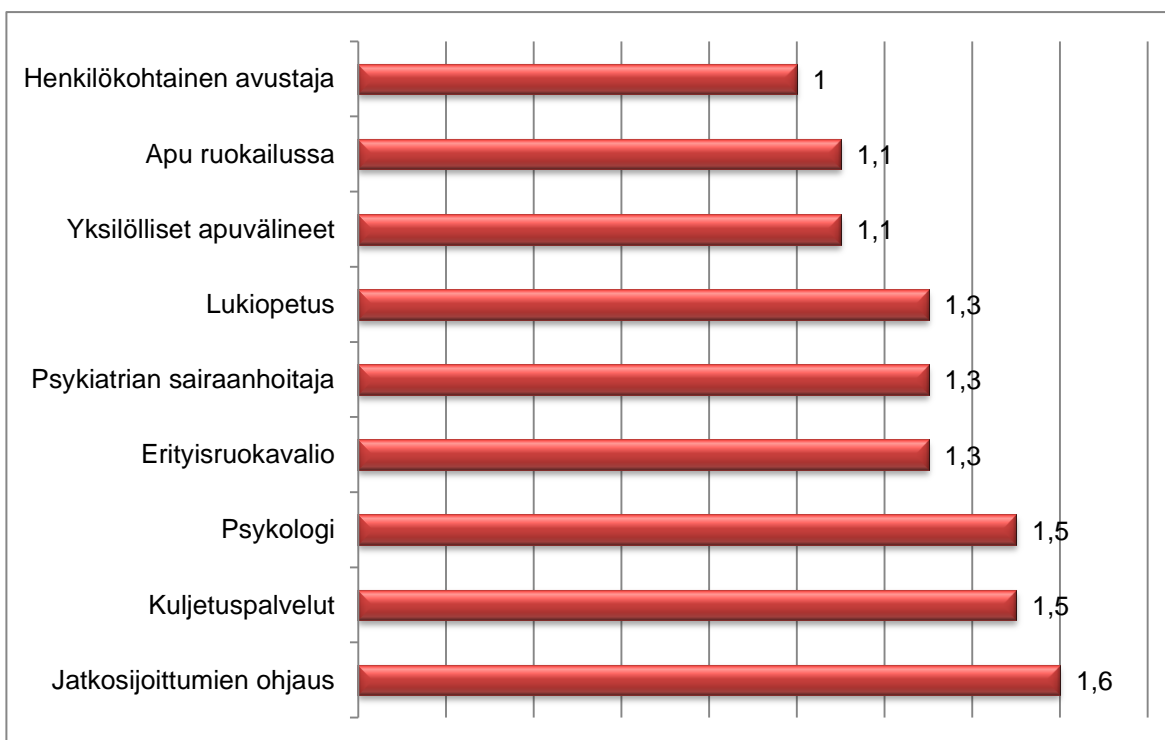
2/3 opiskelijoista katsoo saavansa opettajilta ohjausta ja neuvoja vähintäänkin viikoittain. Viidenneksen mielestä opettajien ohjaus on jopa päivittäistä. Niin ikään 2/3 vastaajista katsoo saavansa tukea ohjaajilta vähintäänkin viikoittain. Neljännes pitää saamaansa ohjaajan tukea päivittäisenä.

Seuraavaksi eniten käytettyjä palveluja ovat majoitus, vapaa-ajanohjaus, opinto-ohjaus ja yksilölliset opetusjärjestelyt. Majoituspalveluiden ja vapaa-ajan palveluiden käytössä opiskelijat jakaantuvat suhteellisen jyrkästi niihin, jotka eivät käytä koskaan kyseisiä palveluja ja niihin, joilla palvelujen käyttö on päivittäistä tai vähintäänkin viikoittaista. Opinto-ohjausta sen sijaan useimmat

opiskelijat kokevat saavansa muutaman kerran vuodessa tai korkeintaan muutaman kerran kuukaudessa.

Yksilöllisten opetusjärjestelyjen käyttö on opiskelijoiden omien arvioiden mukaisesti vähäistä. Puolet opiskelijoista on sitä mieltä, ettei heidän opetustaan yksilöllistetä koskaan ja lähes kolmannes katsoo tarvitsevänsä yksilöllisiä opetusjärjestelyjä muutaman kerran vuodessa. Tilanne on vastaava myös opintosihteerin palveluissa, opintososiaalisessa neuvonnassa, työhönvalmennuksessa ja jatkosijoittumisen ohjauksessa. Noin 85 prosenttia vastaajista arvioi käyttävänsä näitä palveluita korkeintaan muutaman kerran vuodessa, jos sitäkään. Varsin monet vastaajista ovat sitä mieltä, etteivät he käytä näitä palveluja koskaan.

Kaikkein vähiten käytettyjä erityisopetuksen ja opiskeluhoillon palveluja ovat henkilökohtainen avustaja, apu ruokailussa ja yksilölliset apuvälineet. 94–97 prosenttia opiskelijoista ei oman ilmoituksensa mukaan käytä näitä palveluja koskaan. (Kuvio 7.)



KUVIO 7. Vähiten käytetyt erityisopetuksen ja opiskeluhoillon palvelut.

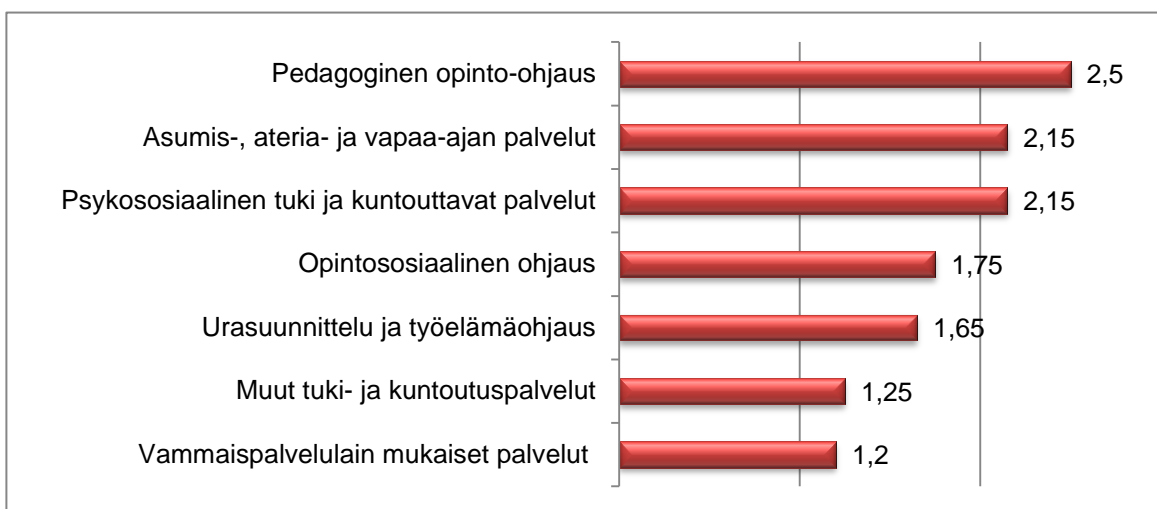
Niiden, jotka eivät käytä koskaan lukiopetuspalveluja osuus vastaajista nousee lähes 90 prosenttiin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluja käyttämättömien osuus reiluun 80 prosenttiin. Erityisruokavalion osalta vastaajat jakaantuvat jyrkästi enemmistöön, joilla ei ole mitään ruokavalion rajoitteita ja pieneen vähemmistöön, jolla allergiat tai muut ruokavaliota rajoittavat tekijät täytyy ottaa huomioon joka päivä. Lähes 14 prosenttia vastaajista käyttää oppilaitoksen psykologin palveluita joko viikoittain tai vähintäänkin 1-2 kertaa kuukaudessa. Kuljetuspalveluja ei käytä koskaan liki 80 prosenttia vastaajista. Kuljetuspalveluja käytävän viidenneksen opiskelijoista palvelujen käyttö vaihtelee satunnaisista palveluista päivittäin käytettyihin palveluihin.

Kyselyn tulosten jatkotyöstämiseksi muodostin palvelujen käyttöä koskevista muuttujista summamuuttujia, joissa ryhmittelin Luovin tarjoamat palvelut niiden sisällön mukaisiin luokkiin. Käytetty ryhmittely poikkeaa teoreettisessa taustassa esitetystä siinä, että olen erottanut vammaispalvelulain mukaiset palvelut (henkilökohtainen avustaja, kuljetuspalvelut, henkilökohtaiset apuvälineet) Luovin tarjoamista muista tuki- ja kuntoutuspalveluista. Tämä on perusteltua, koska nämä palvelut ovat usein jonkun muun kuin Luovin kustantamia. Eri palvelujen sijoittelussa ryhmiin on tavoiteltu summamuuttujiin sisältyvien muuttujien sisällöllistä yhteyttä. Tässä tutkimuksessa käytettävät summamuuttujat ovat näin seuraavat:

1. **Pedagoginen opinto-ohjaus**; yksilölliset opetusjärjestelyt, opettajien antama ohjaus ja neuvonta, opinto-ohjaus.
2. **Psykososiaalinen tuki ja kuntouttavat palvelut**; ohjaajan tuki, psykologipalvelut, psykiatrian sairaanhoitajan palvelut
3. **Opintososiaalinen ohjaus**; opintososiaalinen neuvonta, opintosihteerin palvelut
4. **Urasuunnittelu- ja työelämäohjaus**; jatkosijoittumisen ohjaus, työhön valmennus
5. **Asumispalvelut, ateriapalvelut ja vapaa-ajan palvelut**; majoitus asuntolassa, erityisruokavalio, vapaa-ajan palvelut
6. **Muut tuki- ja kuntoutuspalvelut**; lukiopetus, apu ruokailussa

7. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut; henkilökohtainen avustaja, yksilölliset apuvälineet, kuljetuspalvelut

Vaikka yksilöllisten opetusjärjestelyjen ja opinto-ohjauksen käyttö oli yksittäisten muuttujien tarkastelun perusteella satunnaista, nousi pedagoginen opinto-ohjaus kaikkein käytetyimmäksi palveluryhmäksi (kuvio 8). Kaikki opiskelijat ottavat osaa opetukseen ja monet heistä tarvitsevat oppimisvaikeuksien vuoksi opinnoissaan tukea.



KUVIO 8. Palvelujen käyttö palveluryhmittäin.

Palveluryhmittäin tarkasteltuna toiseksi käytetyimpiä olivat sekä asumis-, ateria- ja vapaa-ajan palvelut että psykososiaalinen tuki ja kuntoutuspalvelut. Asumis-, ateria- ja vapaa-ajan palvelut poikkeavat monista muihin palveluryhmiin kuuluvista siinä, että opiskelija joko asuu oppilaitoksen asuntolassa tai ei asu ja hänellä joko on erityisruokavalio tai ei ole. Myöskään oppilaitoksen vapaa-ajan palveluja monet opiskelijat eivät käytä koskaan, kun toisilla palvelujen käyttö on viikoittaista. Asuntolassa asuvat käyttävät myös oppilaitoksen vapaa-ajan palveluja muita todennäköisemmin.

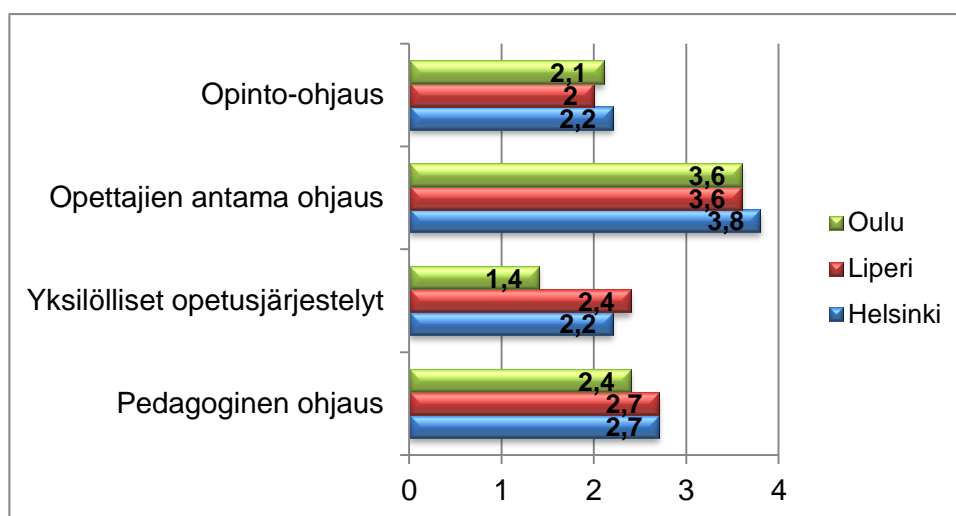
Psykososiaalisen tuen ja kuntoutuksen toimintamuodoista käytetyin oli ohjaajan tuki. Psykologin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluita käytettiin satunnaisemmin, mutta opiskelijoiden joukossa oli myös niitä, jotka käyttivät

näitä palveluita viikoittain. On huomattava, että myös palvelujen saatavuus vaikuttaa tältä osin tuloksiin. Monilla opetusryhmillä on oma ohjaaja, kun psykologeja on Oulussa kaksi, Liperissä yksi ja Helsingissä yksi osa-aikainen. Psykiatrian sairaanhoitajan palveluja on saatavilla ainoastaan Oulussa.

Opintososiaalisia neuvontapalveluja ja urasuunnittelu ja työelämänohjaus palveluja opiskelijat käyttävät satunnaisemmin. Näiden palvelujen osalta on kuitenkin otettava huomioon, että eri yksiköissä samoistakin palveluista käytetään eri nimityksiä, jolloin kaikkien opiskelijoiden ei välttämättä ole helppo ymmärtää kysymyksiä. Liperissä opiskelija voi käydä opintosihteerin luona, kun Oulussa opiskelija menee opintotoimistoon.

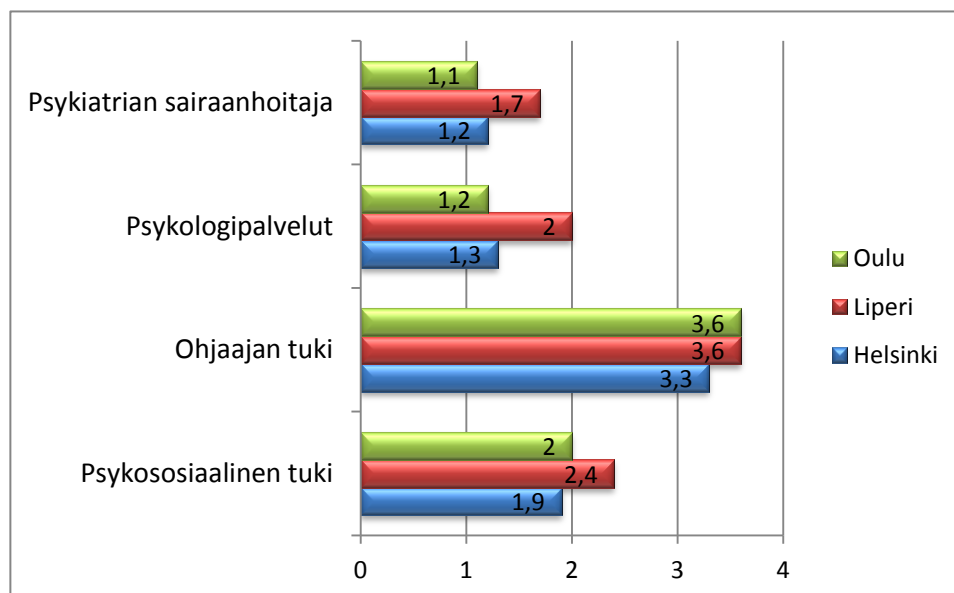
4.1.1 Eri yksiköiden opiskelijoiden väliset erot palvelujen käytössä

Pedagogisen ohjauksen käytössä ei ollut eri yksiköiden opiskelijoiden välillä suuria eroja. Selkeimmin erosivat toisistaan yksilöllisten opetusjärjestelyjen käyttö Oulun ja Liperin yksiköissä. Lähes 2/3 opiskelijoista katsoi, ettei heidän opintojaan yksilöllistetä koskaan ja noin kolmannes oululaisopiskelijoista katsoi käyttävänsä näitä palveluja korkeintaan muutaman kerran vuodessa, kun taas kolmanneksella liperiläisistä palvelujen käyttö oli vähintäänkin kuukausittaista. (Kuvio 9.)



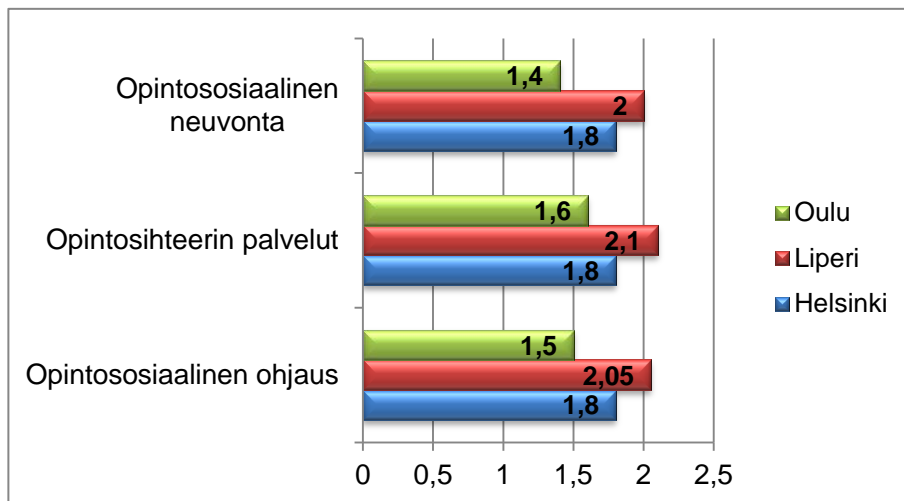
KUVIO 9. Pedagogisen ohjauksen käyttö eri yksiköissä.

Liperin opiskelijat käyttivät muita opiskelijoita useammin myös psykologin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluja (kuvio 10). Neljännes Liperin opiskelijoista käytti psykologin palveluja ja lähes neljännes psykiatrian sairaanhoitajan palveluja vähintäänkin kuukausittain, kun Oulussa ja Helsingissä näitä palveluja kuukausittain käyttävien opiskelijoiden osuus jäi alle kymmeneen prosenttiin. Näin siitä huolimatta, ettei Liperin yksikössä ole psykiatrian sairaanhoitajaa. Syynä palvelutarjonnan ja palvelujen käytön väliseen ristiriitaan voi olla se, että Liperin opiskelijat mieltävät jonkin muun Luovin palvelun psykiatrian sairaanhoitajan palveluksi tai se, että he ovat huomioineet vastatessaan myös muutoin kuin Luovilta saamansa palvelut. Tällöin he ovat voineet kirjata tähän kohtaan myös mielenterveyshoitajalla käyntejään.



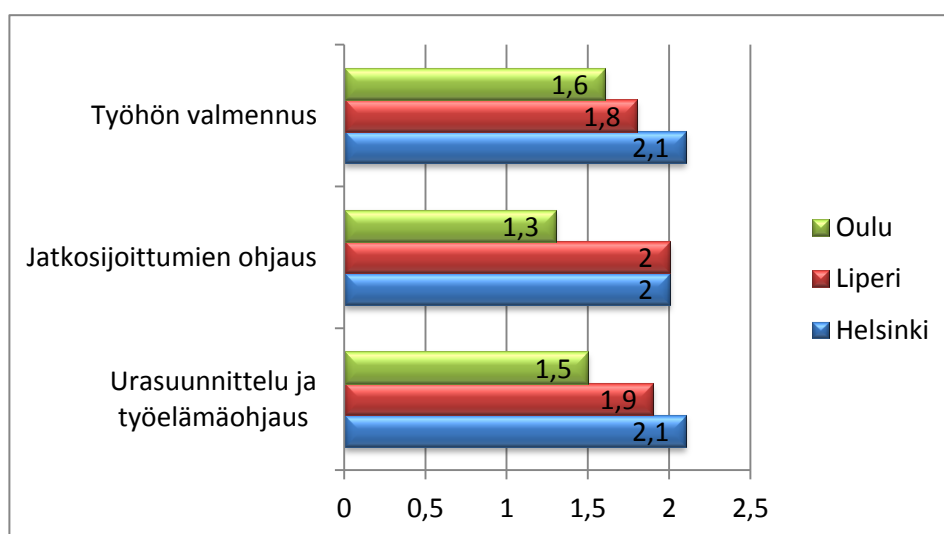
KUVIO 10. Psykososiaalisen tuen käyttö eri yksiköissä.

Liperin opiskelijat käyttivät myös opintososiaalisia ohjauspalveluja hieman enemmän kuin muiden yksiköiden opiskelijat (kuvio 11). Eri yksiköiden opiskelijoiden väliset erot näiden palvelujen käytössä eivät olleet suuria, kun myös suurin osa Liperin opiskelijoista käytti näitä palveluja korkeintaan muutaman kerran vuodessa. Reilu neljännes Liperin opiskelijoista kuitenkin käytti opintosihteerin palveluja ja lähes neljännes opintososiaalisen neuvonnan palveluja vähintäänkin kuukausittain.



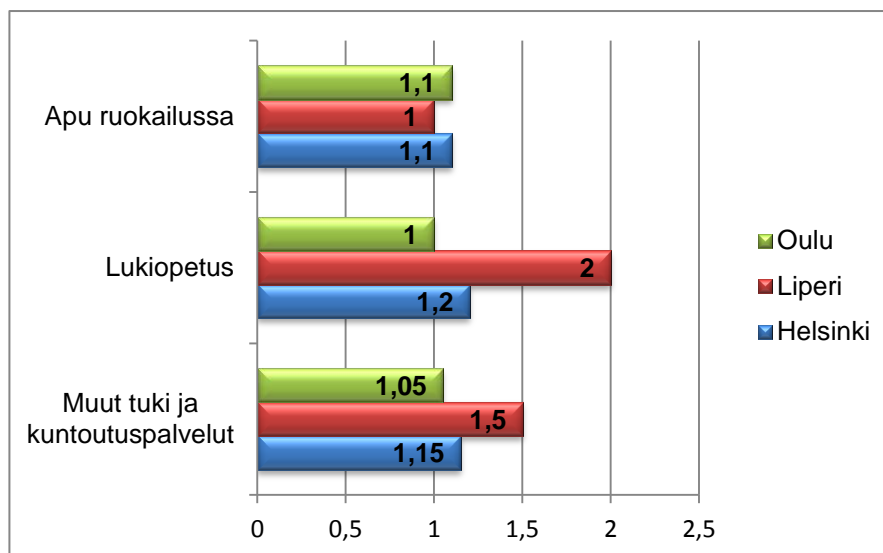
KUVIO 11. Opintososiaalisen ohjauksen käyttö eri yksiköissä.

Urasuunnittelu- ja työelämäohjauksen palveluja käyttivät eniten Helsingin opiskelijat (kuvio 12). Helsingin opiskelijoista reilut 30 prosenttia käytti jatkosijoittumisen ohjauspalveluja ja reilut 15 prosenttia työhön valmennuspalveluja vähintäänkin kerran kuussa, kun Oulussa lähes 80 prosenttia toisen vuosikurssin opiskelijoista ei käyttänyt jatkosijoittumisen ohjauspalveluja koskaan. Myös työhön valmennuspalveluja käyttämättömien osuus nousi Oulussa lähes 60 prosenttiin.



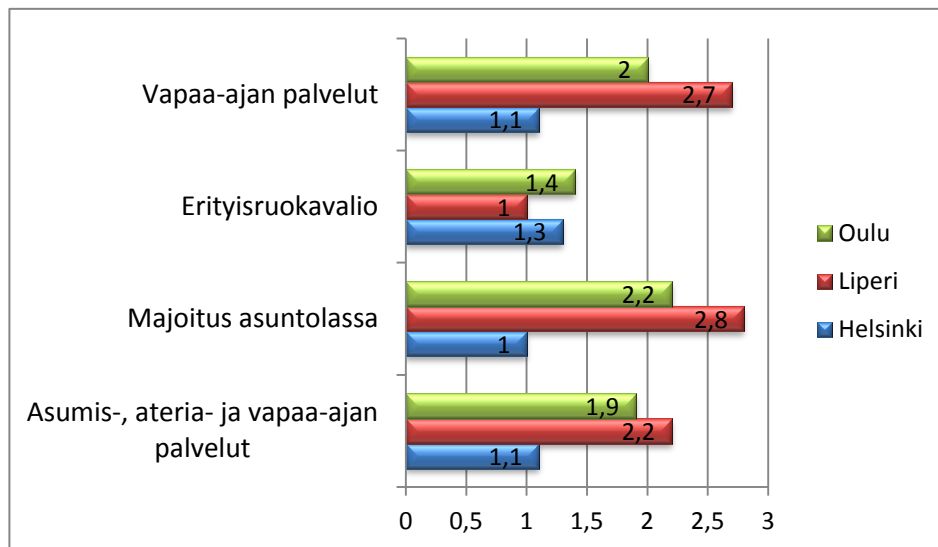
KUVIO 12. Urasuunnittelu- ja työelämäohjauspalveluiden käyttö eri yksiköissä.

Muita tuki- ja kuntoutuspalveluja käyttivät eniten Liperin opiskelijat. Erityisesti lukiopetuksen käyttö oli Liperissä yleisempää kuin Oulussa. (Kuvio 13.) Oululaisopiskelijoista yksikään ei ilmoittanut käyttävänsä lukiopetuspalveluja, kun kolmannes liperiläisopiskelijoista käytti niitä vähintäänkin 1-2 kertaa kuukaudessa. Näin siitä huolimatta, että Luovi tarjoaa puheterapeutin palveluja opiskelijoilleen vain Oulussa ja myös lukiopetus kuuluu puheterapeutin palveluihin. Tulos vahvistaakin osaltaan olettaa, että palveluista eri yksiköissä käytettävien nimekkeiden erot vaikeuttivat kyselyyn vastaamista, eivätkä opiskelijat kaikissa tilanteissa ymmärtäneet, mitä palvelua kullakin kysymyksellä tarkoitettiin.



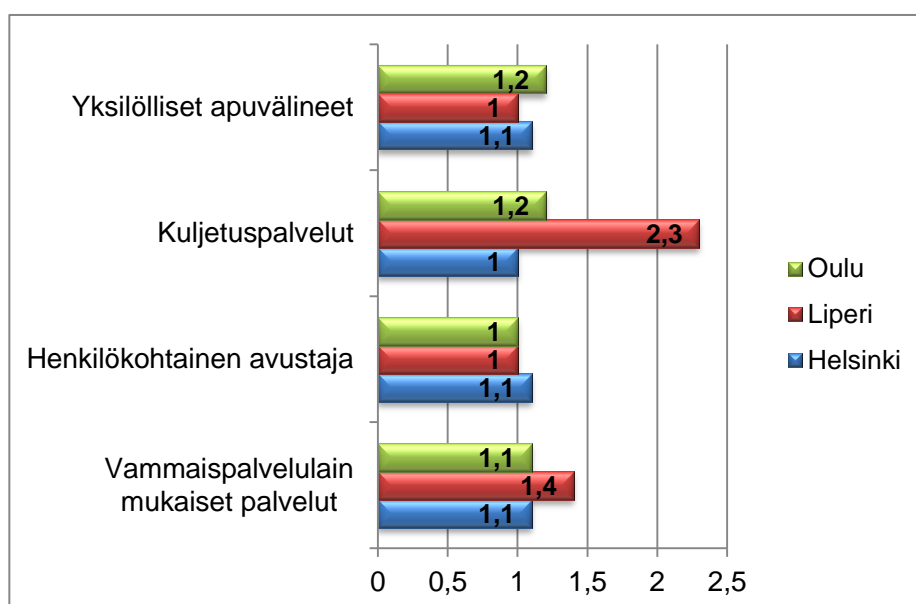
KUVIO 13. Muiden tuki- ja kuntoutuspalveluiden käyttö eri yksiköissä.

Ateria-, asumis- ja vapaa-ajan palveluja käyttivät eniten Liperin yksikön opiskelijat ja vähiten Helsingin opiskelijat (kuvio 14). Liperissä yli puolet opiskelijoista asuu asuntolassa ja he käyttävät myös oppilaitoksen vapaa-ajan palveluja. Helsingissä puolestaan ei ole opiskelija-asuntolaa eikä säännöllisesti järjestettyjä vapaa-ajan palveluja. Yksikön sijainti kaupunkikeskustan ulkopuolella lisääkin painetta asumis- ja vapaa-ajan palvelujen järjestämiseen opiskelijoille.



KUVIO 14. Asumis-, ateria- ja vapaa-ajan palveluiden käyttö eri yksiköissä.

Vain harvat eri yksiköiden opiskelijoista käyttivät lainkaan vammaispalvelulain mukaisia palveluja (kuvio 15). Poikkeuksen tästä muodosti kuljetuspalvelujen käyttö Liperissä, mutta näiden palvelujen käyttö oli sielläkin satunnaista. Palvelutarve selittyy pitkälti yksikön sijainnilla kaupunkikeskusten ulkopuolella, jossa on pakko käyttää koulun kuljetuspalveluja, kun julkisen liikenteenkään käyttö ei ole aina mahdollista tilanteissa, joissa joudutaan liikkumaan oppilaitoksen ulkopuolella.



KUVIO 15. Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen käyttö eri yksiköissä.

4.2.2 Erityisopetuksen perusteiden ja tuen tarpeen vaikutus palvelujen käyttöön

Opettajien antama ohjaus ja neuvonta ja ohjaajan tuki olivat käytetyimpiä palveluja opiskelijan erityisopetuksen perusteesta riippumatta. Poikkeuksen tästä tekivät liikuntavammaiset opiskelijat, joilla asuntolassa asuminen ja kuljetuspalveluiden käyttö oli vielä yleisempää kuin opettajan ja ohjaajan palveluiden käyttö.

Kaikkein eniten erilaisia erityisopetuksen ja opiskeluhoollon palveluita käyttävät liikuntavammaiset opiskelijat. Kaikki kyselyyn vastanneet opiskelijat, joilla on liikuntavamma, asuvat oppilaitoksen asuntoloissa. Monet heistä kuitenkin matkustavat koteihinsa viikonlopuiksi ja vastaavat tämän vuoksi käyttävänsä majoituspalveluja viikoittain. Vaikka liikuntavammaiset opiskelijat asuvat oppilaitoksen asuntolassa, näkyvät heidän palvelutarpeensa myös kuljetuspalveluiden tarpeena. Osin tässä saattaa olla kyse kotiin viikonlopuksi matkustamisen edellyttämistä palveluista, mutta myös opintoihin ja kuntoutuksiin liittyvistä matkoista kouluviikon aikana. Osa heistä tarvitsee lisäksi apua ruokailuissa ja muissa päivittäisissä toiminnoissa sekä yksilöllisiä apuvälineitä.

Toiseksi eniten erilaisia palveluja käyttävät opiskelijat, joilla on adhd tai fyysinen pitkäaikaissairaus. Heidän käyttämässään palveluissa on kyse ennen muuta opettajan antamasta ohjauksesta ja neuvonnasta, ohjaajan tuesta tai opinto-ohjauksesta eli erilaisista palveluista, joissa joku neuvoo opiskelijaa opintoihin liittyvissä asioissa. Myös ne opiskelijat, joilla on lukivaikeus, muita oppimisvaikeuksia, käyttäytymisen ongelmia tai mielenterveyden ongelmia pitävät opettajan ohjausta ja neuvontaa sekä ohjaajan tukea keskeisimpinä käyttäminään tukimuotoina. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Erityisopetuksen perusteet ja opiskeluhoollon ja erityisopetuksen palvelujen käyttö.

	Adhd	Luki- vaikeudet	Käytös- häiriöt	Oppimis- vaikeudet	Mielen- terveys ongelmat	Fyysinen sairaus	Liikunta- vamma
Yksilölliset opetusjärjestelyt	1,7	1,7	2	2,3	1,8	2,3	2
Opettajien antama ohjaus ja neuvonta	4,1	3,7	3	3,6	3,4	3,9	2,4
Ohjaajan tuki	4,3	3,9	4,5	3,6	3	3,5	3,2
Opinto-ohjaus	2	1,8	2	2	2,1	2,3	1,7
Opintosihteerin palvelut	1,9	1,6	1,5	1,5	1,8	1,8	2
Jatkosijoittumisen ohjaus	1,7	1,7	1	1,7	1,6	1,5	1,5
Työhön valmennus	2,1	1,6	1	1,8	1,6	1,5	1,7
Lukiopetus	1,4	1,4	1	1,5	1,1	1,5	1,5
Opintososiaalinen neuvonta	1,8	1,4	1,5	1,8	1,8	1,8	1,8
Psykologipalvelut	1,4	1,6	1,5	1,5	1,3	1,8	1,7
Psykiatrian sairaanhoitajan palvelut	1,4	1,3	1,5	1,3	1,3	1,7	1,7
Henkilökohtainen avustaja	1	1,1	1	1,1	1	1	1
Apu ruokailussa	1	1	1	1	1	1	1,7
Erityisruokavalio	1	1,2	2,5	1,1	2	1,7	1
Yksilölliset apuvälineet	1	1	1	1	1	1,7	1,7
Majoitus asuntolassa	2,6	2,3	1	1,9	1	2,2	4,7
Kuljetuspalvelut	1,9	1,6	1,5	1,4	1,1	1,3	2,5
Vapaa-ajan palvelut	2,4	2,4	1	2,1	1,4	2,5	2,3
Palvelujen käyttö ¹⁾	1,9	1,8	1,6	1,8	1,6	1,9	2,0

1) Palvelujen kokonaiskäyttöä koskeva tunnusluku on saatu laskemalla yhteen eri palvelujen käyttöä kuvaavat luvut ja jakamalla näin saatu luku kysytyjen palveluiden määrällä.

Eri syistä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden palvelujen käyttöä koskevat tiedot ovat yllättäviä sikäli, että psykologin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluiden käyttö on vähäisintä mielenterveysongelmaisten opiskelijoiden keskuudessa. Vastaavasti opiskelijat, joilla on lukivaikeuksia, ovat yksi

lukiopetuspalveluita vähiten käyttävistä opiskelijaryhmistä. Nämä tulokset eivät selity palvelujen saatavuudella, koska näiden palvelujen käyttö on vähäisintä Oulun yksikössä, jossa on tarjolla puheterapeutin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluja sekä kaksi psykologia. Muissa yksiköissä ei ole puheterapeutteja ja psykiatrian sairaanhoitajaa ja psykologeja on Liperissä yksi ja Helsingissä yksi osa-aikainen.

Annettuihin vastauksiin saattaa vaikuttaa se, että eri yksiköissä samastakin palvelusta käytetään eri nimekkeitä. Kun Oulussa opiskelija menee puheterapeutin luo, liperiläisopiskelija saa lukiopetusta. Kaikkein helpointa opiskelijoiden olisikin vastata kysymyksiin, jos palvelujen käyttöä kysyttäisiin kussakin yksikössä kyseistä palvelua tarjoavan työntekijän nimellä.

Jos palvelujen käyttöä tarkastellaan palveluittain, yksilölliset opetusjärjestelyt liittyvät useimmin oppimisvaikeuksiin tai fyysisiin pitkäaikaissairauksiin. Opettajan antaman ohjauksen ja neuvonnan tarvetta aiheuttavat puolestaan paitsi adhd myös fyysiset pitkäaikaissairaudet. Ohjaajan tukea tarvitsevat erityisesti opiskelijat, joilla on adhd tai käytöshäiriöitä. Opinto-ohjaajan palveluja arvioivat käyttävänsä eniten ne opiskelijat, joilla on joko fyysinen tai psyykinen pitkäaikaissairaus. Työhön valmennusta ja jatkosijoittumisen ohjausta käyttävät eniten opiskelijat, joilla on adhd tai oppimisen vaikeuksia. Myös heillä näiden palvelujen käyttö on toisena opiskeluvuotena vielä vähäistä.

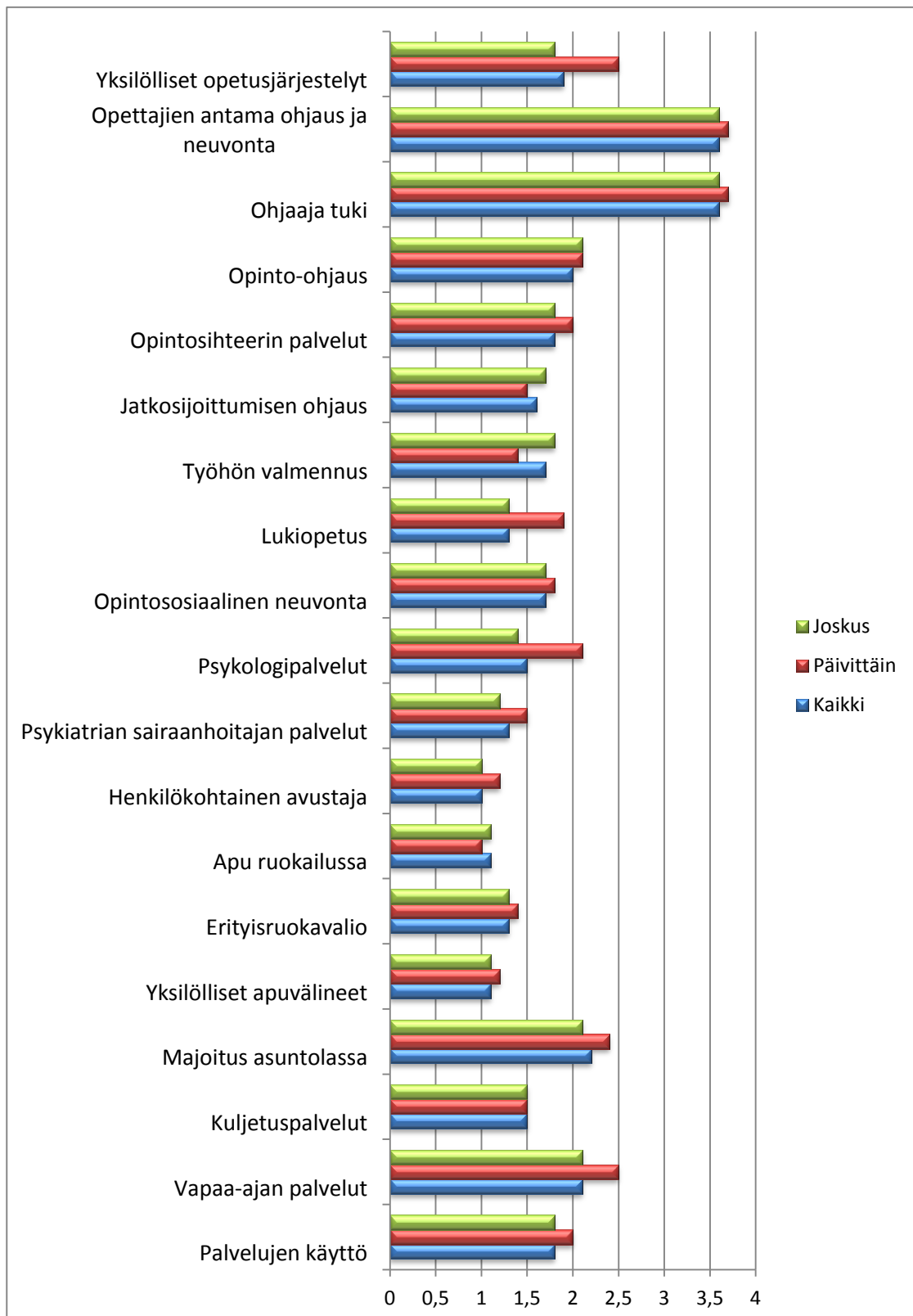
Palveluryhmittäin tarkasteltuna pedagogisten ohjauspalveluiden käyttö on yleisintä fyysisesti pitkäaikaissairaiden opiskelijoiden keskuudessa, minkä lisäksi näitä palveluja käyttävät tavanomaista enemmän ne opiskelijat, joilla on adhd tai oppimisvaikeuksia. Psykososiaalisen tuen ja kuntoutuksen palveluita käyttävät eniten opiskelijat, joilla on adhd tai käytöshäiriöitä. Opintososiaalista neuvontaa käyttävät eniten fyysisesti ja psyykkisesti pitkäaikaissairaat sekä liikuntavammaiset opiskelijat. Urasuunnittelu ja työelämäohjauspalveluiden käyttö on puolestaan yleisintä, jos opiskelijalla on adhd tai oppimisvaikeuksia. Muihin palveluryhmiin kuuluvia palveluita käyttävät eniten liikuntavammaiset opiskelijat. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Erityisopetuksen perusteet ja opiskeluhoollon ja erityisopetuksen palvelujen käyttö palveluryhmittäin.

	Adhd	Luki- vaikkeudet	Käytös- häiriöt	Oppimis- vaikkeudet	Mielen- terveys ongelmat	Fyysinen sairaus	Liikunta- vamma
Pedagoginen opinto-ohjaus	2,6	2,4	2,3	2,6	2,4	2,8	2
Psykososiaalinen tuki ja kuntouttavat palvelut	2,4	2,3	2,5	2,1	1,9	2,3	2,2
Opintososiaalinen ohjaus	1,7	1,5	1,5	1,7	1,8	1,8	1,9
Urasuunnittelu ja työelämäohjaus	1,9	1,7	1	1,8	1,6	1,5	1,6
Asumispalvelut, ateriapalvelut ja vapaa-ajan palvelut	2	2	1,5	1,7	1,5	2,1	2,6
Muut tuki- ja kuntoutuspalvelut	1,2	1,2	1	1,3	1,1	1,3	1,6
Vammaispalvelu- lain mukaiset palvelut	1,3	1,2	1,2	1,2	1	1,3	1,7

Yksikään kyselyyn vastaajista ei vastannut tarvitsevansa mitään kysytyistä opiskeluhoollon ja erityisopetuksen palveluista jatkuvasti. Erilaisia palveluita päivittäin tarvitsevia sen sijaan löytyy vastaajien joukosta. Tuen tarpeen määrää erottelavan taustakysymyksen erottelukyky olisikin todennäköisesti parempi, jos vastausvaihtoehtona olisivat joskus, usein, jatkuvasti. Nyt kysymys erottelee vähän tukea tarvitsevat runsaammin tukea tarvitsevistä, mutta se ei erottele päivittäin tukea tarvitsevia jatkuvaa tukea tarvitsevistä.

Joskus/vähän tukea tarvitsevien ja päivittäin/runsaammin tukea tarvitsevien antamissa vastauksissa ei ole monissa kysymyksissä suurtakaan eroa. Vähän tukea tarvitsevat käyttävät kuitenkin runsaasti tukea tarvitsevia enemmän urasuunnittelu ja työelämäohjauspalveluita. Runsaammin tukea tarvitsevat puolestaan käyttävät enemmän lukioetuspalveluita sekä psykologin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluita. Tämän lisäksi runsaammin tukea tarvitsevien opetus täytyy järjestää useammin yksilöllisesti. (Kuvio 16.)

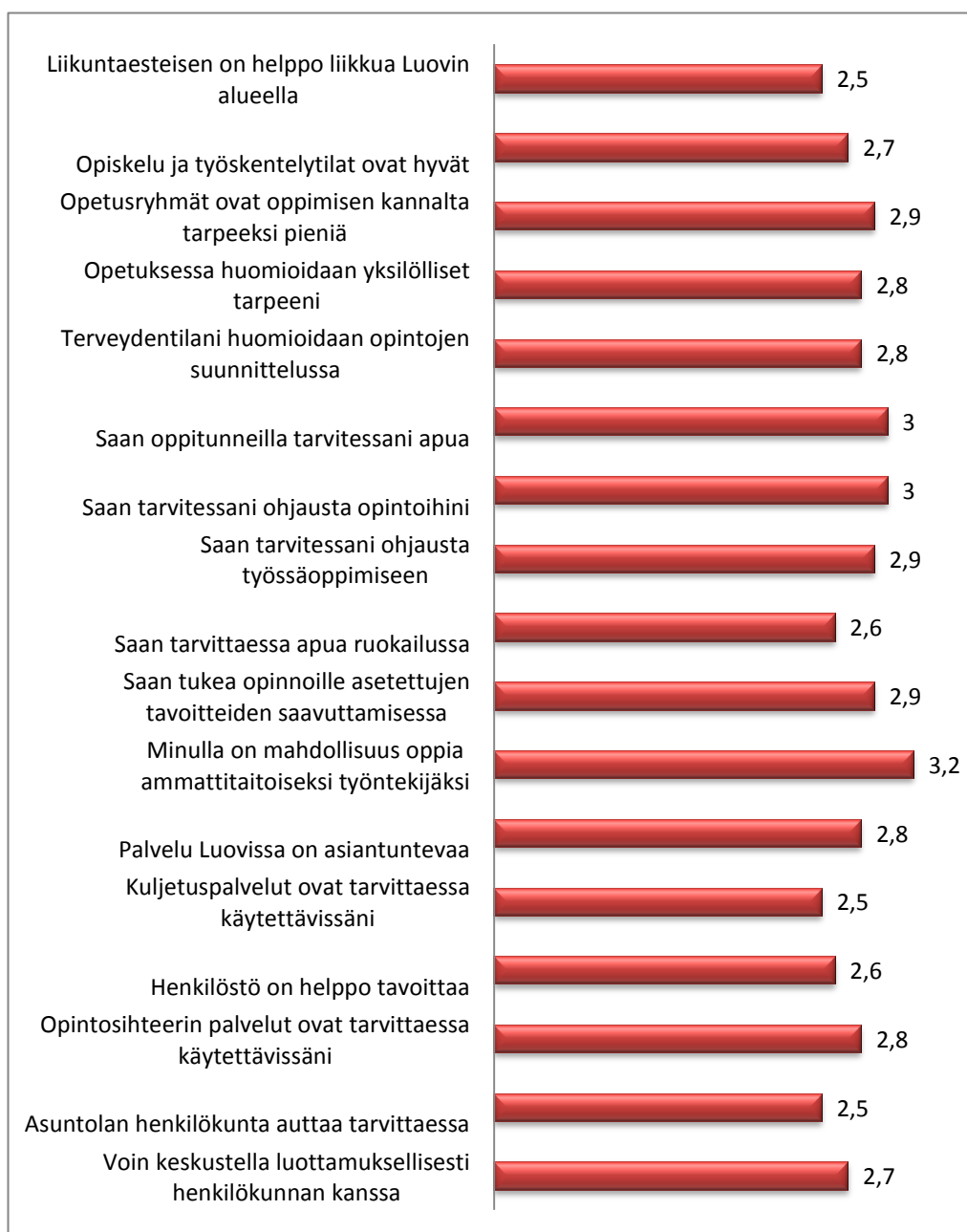


KUVIO 16. Opiskeluhuollon ja erityisopetuksen palvelujen käyttö¹⁾.

- 1) Palvelujen kokonaiskäyttöä kuvaava luku on saatu laskemalla yhteen eri palvelujen käyttöä koskevat luvut ja jakamalla näin saatu luku kysytyjen palveluiden määrällä.

4.2 Opiskelijoiden asiakastyytyväisyys

Luovin Oulun, Liperin ja Helsingin yksiköiden toisen vuosikurssin opiskelijat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä Luovin toimintaan ja palveluihin. Kaikkiin kyselyssä asiakastyytyväisyyttä mittaaviin väittämiin annettujen vastausten keskiarvo oli asteikolla 1-4 arvioituna vähintään 2,5 eikä eri kysymyksiin annettujen vastausten välillä ollut suuria eroja. (Kuvio 17.)



KUVIO 17. Opiskelijoiden tyytyväisyys Luovin palveluihin.

Kaikkein varmimpia opiskelijat olivat siitä, että heillä on mahdollisuus oppia ammattitaitoisiksi työntekijöiksi. Lähes 40 prosenttia opiskelijoista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja yli 45 prosenttia samaa mieltä. Niin ikään yli 75 prosenttia katsoi saavansa tarvitessaan oppitunneilla apua ja yli 80 prosenttia uskoo saavansa ohjausta opintoihinsa tarpeen mukaan.

Kaikkein tyytymättömmimpiä opiskelijat olivat liikuntaesteisten mahdollisuuksiin liikkua Luovin alueella, asuntolan henkilökunnalta saatuun apuun ja kuljetuspalveluiden saatavuuteen. Myös näihin palveluihin oltiin kuitenkin pikemmin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Vastaajat olivat useimmin täysin eri mieltä väittämän ”Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella” kanssa. Eri yksiköiden opiskelijoiden antamien vastausten erot olivat suuria nimenomaan tässä väittämässä. Tyytymättömmimpiä liikuntaesteisten liikkumismahdollisuuksiin olivat Liperin opiskelijat.

4.2.1 Asiakastyytyväisyys eri koulutusyksiköissä

Eri yksiköiden opiskelijoiden tyytyväisyys Luoviin opiskeluympäristönä ja Luovin opiskeluhuollon ja erityisopetuksen palveluihin vaihtelee jossain määrin. Tyytyväisimpiä ovat Helsingin opiskelijat ja tyytymättömmimpiä Liperin opiskelijat. Erot eri yksiköiden opiskelijoiden antamien vastausten välillä olivat kuitenkin pääsääntöisesti vähäisiä. Selkeimmin eri yksiköiden opiskelijoiden vastaukset poikkeavat toisistaan väittämässä ”Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella”. Oulussa ja Helsingissä opiskelevat opiskelijat ovat yksittäisiä vastaajia lukuun ottamatta väittämän kanssa joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Liperissä puolestaan lähes 40 prosenttia on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja reilu 40 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Eroja oli myös Liperin ja Helsingin opiskelijoiden vastauksissa väittämään ”Opintosihteerinpalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni”. Helsingin opiskelijoista yli 44 prosenttia oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja loputkin samaa mieltä. Liperin opiskelijoista 15 prosenttia oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 40 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Opiskelijoiden asiakastyytyväisyys eri koulutusyksiköissä.

	Oulu	Liperi	Helsinki	Kaikki
Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella	3,1	1,8	3	2,5
Opiskelu ja työskentelytilat ovat hyvät	2,7	2,7	2,7	2,7
Opetusryhmät ovat oppimisen kannalta tarpeeksi pieniä	3,2	2,7	2,8	2,9
Opetuksessa huomioidaan yksilölliset tarpeeni	2,9	2,6	2,8	2,8
Terveydentilani huomioidaan opintojen suunnittelussa	2,9	2,8	2,8	2,8
Saan oppitunneilla tarvitessani apua	3,1	2,8	3,3	3
Saan tarvitessani ohjausta opintoihini	3,1	2,8	3	3
Saan tarvitessani ohjausta työssäoppimiseen	3,1	2,6	3	2,9
Saan tarvitessani apua ruokailussa	2,7	2,4	3	2,6
Saan tukea opinnoille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa	2,9	2,8	2,9	2,9
Minulla on mahdollisuus oppia ammattitaitoiseksi työntekijäksi	3,3	3,1	3,2	3,2
Palvelu Luovissa on asiantuntevaa	2,8	2,6	3,2	2,8
Kuljetuspalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,3	2,6	2,6	2,5
Henkilöstö on helppo tavoittaa	2,4	2,5	2,9	2,6
Opintosihteerin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,8	2,4	3,4	2,8
Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa	2,5	2,5	2,7	2,5
Voin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa	2,7	2,4	3,1	2,7
Olen tyytyväinen Luovin palveluihin	2,8	2,6	3,1	2,8
Kokonaistyytyväisyys ¹⁾	2,9	2,6	3,0	2,8

1) Kokonaistyytyväisyyttä kuvaava arvo on saatu laskemalla yhteen asiakastyytyväisyyttä mittaavien osioiden keskiarvot ja jakamalla näin saatu luku asiakastyytyväisyyskyselyn väittämien lukumäärällä.

Opetusryhmien kokoa pitävät oppimisen kannalta riittävän pieninä useimmin Oulun yksikön opiskelijat. He myös kokevat hieman muita useammin, että heidän yksilölliset tarpeensa ja terveydentilansa huomioidaan opetuksessa ja että he saavat riittävästi ohjausta opintoihinsa ja työssäoppimiseen ja heillä on mahdollisuus oppia ammattitaitoisiksi työntekijöiksi. Helsingin yksikön opiskelijat puolestaan ovat muita useammin samaa mieltä siitä, että he saavat tarvittaessa apua oppitunneilla. He kokevat myös, että henkilöstö on helppo tavoittaa, opintosihteerin palveluja on tarvittaessa saatavilla ja heillä on mahdollisuus luottamuksellisiin keskusteluihin henkilökunnan kanssa. Helsingin yksikön opiskelijat ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisimpiä saamiinsa palveluihin ja Luovin asiantuntijuuteen palvelutuotannossa. Erot eri yksiköiden opiskelijoiden vastauksissa ovat kuitenkin pääasiassa pieniä.

4.2.2 Eri syistä ja eri määrän palveluja tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyys

Kaikkein tyytyväisimpiä Luovin palveluihin olivat psyykkisesti tai fyysisesti pitkäaikaissairaat opiskelijat. He olivat muita opiskelijoita useammin samaa mieltä kuin väittämät ”Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa” ja ”Voin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa”. Erot eri syistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden välillä eivät olleet kuitenkaan suuria. Selkeimmin erosivat toisistaan adhd opiskelijoiden ja mielenterveyskuntoutujien näkemykset siitä, saavatko he tarvitessaan apua ruokailussa. Tyytyväisimpiä mahdollisuuksiin saada apua ruokailussa olivat mielenterveyskuntoutajat ja tyytymättömiä olivat opiskelijat, joilla oli adhd. Toiseksi suurin ero oli adhd opiskelijoiden ja liikuntavammaisten näkemyksissä siitä, ovatko opetusryhmät oppimisen kannalta riittävän pieniä. Opiskelijat, joilla on adhd, olivat tyytyväisimpiä ja liikuntavammaiset opiskelijat olivat tyytymättömiä. (Taulukko 6.) Myöskään vähän/joskus ja runsaasti/päivittäin tukea tarvitsevien opiskelijoiden tyytyväisyydessä saamiinsa palveluihin ei ollut oleellisia eroja (taulukko 7).

TAULUKKO 6. Eri syistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyys.

	Adhd	Luki- vaikeudet	Käytös- häiriöt	Oppimis- vaikeudet	Mielen- terveys ongelmat	Fyysinen sairaus	Liikunta- vamma
Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella	2,2	2,2	2,5	2,4	3	3	2,8
Opiskelu ja työskentelytilat ovat hyvät	2,9	2,4	2,5	2,7	3	2,7	2,7
Opetusryhmät ovat oppimisen kannalta tarpeeksi pieniä	3,7	2,8	3	2,7	3,1	3,3	2,3
Opetuksessa huomioidaan yksilölliset tarpeeni	3	2,6	2,5	2,7	2,9	3,2	2,5
Terveystilani huomioidaan opintojen suunnittelussa	2,8	2,7	3	2,8	3	3,2	2,7
Saan oppitunneilla tarvitessani apua	3,1	3,1	3,5	2,8	3,4	3	2,7
Saan tarvitessani ohjausta opintoihini	3,3	2,7	3	2,9	3,2	2,7	2,8
Saan tarvitessani ohjausta työssäoppimiseen	3,1	2,6	3	2,9	3,4	2,6	2,8
Saan tarvitessani apua ruokailussa	2	2,6	3,5	2,5	4	3	2,4
Saan tukea opinnoille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa	3,2	2,5	3,5	2,8	3	2,7	2,7
Minulla on mahdollisuus oppia ammattitaitoiseksi työntekijäksi	3,3	2,8	3	3,2	3,3	3,5	3,2
Palvelu Luovissa on asiantuntevaa	3	2,4	2,5	2,8	3,4	3	2,8
Kuljetuspalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,3	2,6	2,5	2,3	3	2,3	2,3
Henkilöstö on helppo tavoittaa	2,4	2,4	2,5	2,5	2,9	2,8	2,2
Opintosihteerin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,8	2,1	3	2,7	3,5	2,8	2,7
Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa	2,7	2,1	2,5	2,3	3	3,3	2,7

TAULUKKO 6. Eri syistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyys (jatkuu edelliseltä sivulta).

	Adhd	Luki- vaikeudet	Käytös- häiriöt	Oppimis- vaikeudet	Mielen- terveys ongelmat	Fyysinen sairaus	Liikunta- vamma
Voin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa	2,1	2,4	2	2,6	3,3	3,2	2,2
Olen tyytyväinen Luovin palveluihin	2,7	2,5	2,5	2,7	3,3	3,2	2,8
Tyytyväisyys ¹⁾ kysytyihin palveluihin	2,8	2,5	2,8	2,7	3,2	3	2,6

1) Tyytyväisyyttä kuvaava arvo on saatu laskemalla yhteen asiakastyytyväisyyttä mittaavien osioiden keskiarvot ja jakamalla näin saatu luku asiakastyytyväisyyskyselyn väittämien lukumäärällä.

TAULUKKO 7. Joskus/päivittäin palveluita tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyys.

	Joskus	Päivittäin
Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella	2,6	2,4
Opiskelu ja työskentelytilat ovat hyvät	2,7	2,7
Opetusryhmät ovat oppimisen kannalta tarpeeksi pieniä	2,9	2,8
Opetuksessa huomioidaan yksilölliset tarpeeni	2,8	2,7
Terveystilani huomioidaan opintojen suunnittelussa	2,8	2,8
Saan oppitunneilla tarvitessani apua	3	3,1
Saan tarvitessani ohjausta opintoihini	3	2,8
Saan tarvitessani ohjausta työssäoppimiseen	2,9	2,7
Saan tarvitessani apua ruokailussa	2,5	3
Saan tukea opinnoille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa	2,9	2,7
Minulla on mahdollisuus oppia ammattitaitoiseksi työntekijäksi	3,2	3,2
Palvelu Luovissa on asiantuntevaa	2,8	2,9
Kuljetuspalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,5	2,4
Henkilöstö on helppo tavoittaa	2,5	2,5
Opintosihteerin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni	2,8	2,6
Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa	2,6	2,3
Voin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa	2,7	2,5
Olen tyytyväinen Luovin palveluihin	2,8	2,9
Tyytyväisyys ¹⁾ kysytyihin palveluihin	2,8	2,7

1) Tyytyväisyyttä kuvaava arvo on saatu laskemalla yhteen asiakastyytyväisyyttä mittaavien osioiden keskiarvot ja jakamalla näin saatu luku asiakastyytyväisyyskyselyn väittämien lukumäärällä.

Opiskelijoiden asiakastyytyväisyyteen näytti vaikuttavan pikemminkin se, miten palveluita oli tarvittaessa saatavilla kuin se, mitä palveluita he käyttivät. Tästä huolimatta kysely antoi jotakin viitteitä myös sellaisista opiskelijoiden palvelutarpeista, jotka ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Tyytymättömmimpiä olivat adhd opiskelijat mahdollisuuksiin saada apua ruokailussa sekä adhd opiskelijat ja käytöshäiriöiset opiskelijat mahdollisuuksiin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa. Tämän lisäksi lukivaikeuksisten opiskelijoiden joukossa esiintyi tyytymättömyyttä opintosihteerin palveluiden saatavuuteen ja mahdollisuuksiin saada apua asuntolan henkilökunnalta.

4.2.3 Palvelujen kehittäminen

Kyselyyn vastanneilla opiskelijoilla oli vain vähän ehdotuksia siitä, miten Luovin toimintaa tulisi kehittää. Helsingin yksikön opiskelijoilla ei ollut lainkaan kehittämis ehdotuksia, liperiläisillä pari - kolme ja oululaisilla eniten. Opiskelijoiden mielestä Luovissa voitaisiin kehittää seuraavia asioita:

- Enemmän ohjausta, helpommat ohjeet, jokaiselle oma selkeä opas/ohjeet Luovin palveluista
- Opettajien työjärjestykset voisivat näkyä Wilmassa. Ottaa päähän juosta heidän perässä tai lähetellä sähköposteja, joihin ei tule vastauksia.
- Parantaa opettajien/henkilökunnan koulutusta.
- Hieman enemmän puskaradiota tapahtumista yms. tekemisistä.
- Asuntolassa voitaisiin ottaa paremmin huomioon asukkaiden toiveet asumisen parantamiseksi ja myös asuntolan nettiyhteyttä olisi syytä parantaa.
- Asuntolassa voisi järjestää kaupunkireissuja (Hesburger, Pizza Rax, keilaus)
- Hyvää ruokaa/ruoka voisi olla parempaa
- Ruokailuaika voisi olla 45 minuuttia
- Kaikki kellot voisi laittaa samaan aikaan koko koulussa.

En ota kantaa, mitä kehittämis ehdotuksille tulisi tehdä, vaan jätän niiden käsittelyn ja kehittämiskohteiden määrittelyn Luovin tehtäväksi.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palvelujen käyttöä koskevan kyselyn tuloksien mukaan keskeisimpiä tukitoimia Luovin opiskelijoille ovat opettajan antama ohjaus ja neuvonta ja ohjaajan tuki. Palveluryhmittäin tarkasteltuna pedagoginen opinto-ohjaus nousi käytetyimmäksi palveluryhmäksi. Käytetyimmissä palveluissa on kaiken kaikkiaan kyse opetukseen liittyvistä palveluista, jotka koskevat kaikkia opiskelijoita. Kun palvelut kohdentuvat rajatummalle ryhmälle, ei niiden käyttö ole yhtä yleistä.

Eniten erilaisia erityisopetuksen ja opiskeluhoillon palveluita käyttivät Liperin opiskelijat. He käyttivät niin yksilöllisiä opetusjärjestelyjä, psykologin, psykiatrin sairaanhoitajan, lukiopetuksen, opintososiaalisen neuvonnan, opintosihteerin palveluita kuin majoitus-, kuljetus- ja vapaa-ajan palveluita enemmän kuin muiden yksiköiden opiskelijat. Erot eri yksiköiden opiskelijoiden palveluiden käytössä olivat kuitenkin pääsääntöisesti vain vähäisiä.

Erityisopetuksen perusteiden mukaisesti tarkasteltuna eniten erilaisia palveluita käyttivät liikuntavammaiset opiskelijat. Kaikki liikuntavammaiset opiskelijat asuivat oppilaitoksen asuntoloissa ja monet heistä tarvitsivat kuljetuspalveluja ja ohjaajan tukea. Opettajan antamaa ohjausta ja neuvontaa ja ohjaajan tukea käyttivät erityisesti opiskelijat, joilla oli adhd. Opettajan antamaa ohjausta ja neuvontaa painottivat lisäksi fyysisesti sairast opiskelijat ja ohjaajan tukea opiskelijat, joilla oli käytöshäiriöitä tai lukivaikeuksia.

Palvelujen kohdentumista koskevat tulokset ovat kuitenkin jossain määrin ristiriitaisia. Psykologin ja psykiatrin sairaanhoitajan palveluita käyttivät oman ilmoituksensa mukaan kaikkein vähiten mielenterveysongelmaiset opiskelijat. Vastaavasti opiskelijat, joilla on lukivaikeuksia, ovat yksi lukiopetuspalveluja vähiten käyttävistä ryhmistä. Näyttääkin siltä, että kaikki opiskelijat eivät nimettöminä vastatessaankaan halua kertoa käyttävänsä esimerkiksi psykologin ja psykiatrin sairaanhoitajan palveluja. Toisaalta annettuihin vastauksiin

vaikuttaa todennäköisesti se, että eri yksiköissä samoista palveluista käytetään eri nimekkeitä. Vastausten luotettavuutta voitaisiin tältä osin todennäköisesti parantaa kertomalla vastaustilanteessa, mitä ja kenen/keiden tarjoamia palveluja esimerkiksi lukiopetuksella tarkoitetaan.

Luovin opiskelijat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä käyttämiinsä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluihin. Kaikkein varmimpia opiskelijat olivat omista mahdollisuuksistaan oppia ammattitaitoisiksi työntekijöiksi. Tyytyväisimpiä käyttämiinsä palveluihin olivat Helsingin yksikön opiskelijat ja tyytymättöimpiä Liperin yksikön opiskelijat. Vaikka Liperin yksikön opiskelijat käyttävät opintosihteerin palveluja enemmän kuin muiden yksiköiden opiskelijat, ovat he muiden yksiköiden opiskelijoita tyytymättöimpiä näiden palvelujen saatavuuteen. Tarvetta näille palveluille näyttäisi olevan siis enemmän kuin palveluja tällä hetkellä on tarjolla. Monien väittämien osalta erot eri yksiköiden opiskelijoiden tyytyväisyydessä olivat vähäisiä.

Oulun yksikön opiskelijat olivat muita tyytyväisempiä ryhmäkokoon, omien yksilöllisten tarpeidensa huomioimiseen sekä saamaansa opintojen ja työssäoppimisen ohjaukseen, jotka mahdollistavat omalta osaltaan heidän kehittymisensä ammattitaitoisiksi työntekijöiksi. Helsingin yksikön opiskelijat olivat puolestaan muiden yksiköiden opiskelijoita tyytyväisempiä mahdollisuuksiinsa saada apua oppitunneilla, henkilöstön tavoitettavuuteen, opintosihteerin palveluiden saatavuuteen sekä mahdollisuuksiin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa ja Luovin asiantuntijuuteen. Pienempi yksikkö koko edesauttaa henkilöstön saavutettavuutta ja opiskelijoiden ja henkilöstön luottamuksellisia suhteita, muttei yksin selitä sitä.

Eri syistä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyydessä ei ollut oleellisia eroja. Myöskään vähän/runsaasti tukea tarvitsevien asiakastyytyväisyys ei eronnut toisistaan. Opiskelijoiden asiakastyytyväisyyteen näyttikin vaikuttavan pikemmin palveluiden saatavuus kuin se, mitä palveluita he todella tarvitsivat ja käyttivät. Myös muutamat opiskelijoiden kehittämis ehdotuksista viittaavat tähän.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni lähtökohtana oli Ammattiopisto Luovin halu selvittää, mitä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluja opiskelijat käyttävät, miten yksikkö, erityisopetuksen peruste ja opiskelijoiden tuen tarve vaikuttavat palvelujen käyttöön sekä ovatko opiskelijat tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Kysymyksiin haettiin vastausta Luovin Oulun, Liperin ja Helsingin yksiköiden toisen vuosikurssin opiskelijoille suunnatulla Webropol -kyselyllä.

Opinnäytetyötutkimuksen tulokset eivät olleet sinänsä yllättäviä. Opiskelijat käyttivät eniten palveluja, jotka kohdistuvat kaikkiin opiskelijoihin. Vähiten käytettyjä olivat puolestaan rajatummalle kohdejoukolle heidän tuen tarpeensa perusteella kohdentuvat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustajan palvelut. Tuloksiin sisältyi kuitenkin myös ristiriitaisuuksia. Psyykkisesti pitkäaikaissairaant opiskelijat käyttivät muita opiskelijoita vähemmän psykologin ja psykiatrian sairaanhoitajan palveluja ja lukivaikeuksiset oli yksi vähiten lukiopetuspalveluja käyttävistä opiskelijaryhmistä. Kyse voi olla oman erityisen tuen tarpeen vähättelystä tai torjunnasta, mutta myös siitä, että opiskelijat eivät aina ymmärtäneet kysymyksiä.

Kysymysten ymmärrettävyyttä pyrittiin parantamaan lähettämällä kysely opiskeluhuollon vastuuhenkilöille kommentoitavaksi ennen kysymysten viimeistelyä. Palautteen perusteella opiskelijaluokituksissa käytetyt vaihtoehdot korvattiin opiskelijoille tutummilla käsitteillä ja eri palvelujen nimekkeissä pyrittiin löytämään vaihtoehto, jonka eri yksiköiden opiskelijat voisivat ymmärtää. Kyselyn luotettavuutta olisi voitu parantaa esimerkiksi muotoilemalla kysymys 4 (Tarvitsen opiskelijapalveluja ja/tai yksilöllisiä oppimiseen ja opetukseen liittyviä järjestelyjä joskus/päivittäin/jatkuvasti) niin, että eri vastausvaihtoehdot eroavat selvemmin toisistaan. Palvelujen käyttöä koskevassa osiossa luotettavuutta olisi puolestaan voinut lisätä, jos esimerkiksi kohdassa 8 olisi kysytty Lukiopetus/puheterapeutti palvelujen käyttöä pelkän lukiopetuksen sijaan.

Yhtenä työn haasteista oli, etten ulkopuolisena tunne ammatillista erityisopetusta ja aihealuetta koskevia lähteitä on vain rajallisesti saatavilla. Ammatillista erityisopetusta ja opiskeluhuoltoa koskevat tiedot opinnäytetyössäni pohjautuvat Luovista saamaani kirjalliseen materiaaliin sekä opinnäytetyön eri vaiheissa luovilaisilta saamaani palautteeseen ja luovilaisten kanssa käymiini keskusteluihin. Opinnäytetyöni keskeisenä lähteenä olivat Luovin toimintakertomukset vuosilta 2009 ja 2010. Toimintakertomusta käytetään Luovissa oppilaitoksen esitteenä ja se sisältää tietoa Luovin opiskelijoista sekä erityisopetuksen ja opiskeluhuollon palveluista. Luovin edustajilta saamani palaute ja heidän kanssaan käymäni keskustelut antoivat puolestaan kirjallista materiaalia täydentävää lisätietoa. Niiden kautta sain myös vastauksia kysymyksiin, miksi opiskelijat vastasivat eri kysymyksiin tietyllä tavalla, esimerkiksi miksi Liperin opiskelijat olivat eri mieltä väittämän ”Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella” kanssa.

Opinnäytetyön toteutus ei onnistunut suunnitellussa aikataulussa. Vaikka sille oli omat syynsä, olisin toivonut, että olisin saanut toteutettua kyselyn aiemmin eikä opinnäytetyön tekeminen olisi pitkittynyt. Olin pettynyt myös kyselyn vastausprosenttiin. Olin odottanut, että kyselyyn vastaaminen oppitunneilla olisi taannut korkeamman vastausprosentin. Näin ei kuitenkaan käynyt.

Opinnäytetyössä saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin, vaikka parantamisen varaakin olisi ollut. Työ on kuitenkin nyt tehty ja toimeksiantaja pääsee miettimään, mitä tekee sen tuloksilla.

LÄHTEET

Ammatillisen erityisopetuksen toimenpideohjelma. Taustamuistio. Opetusministeriön monisteita 2004:1.

Ammattiopisto Luovi 2007. Opiskelijan määrittely erityisopiskelijaksi. http://www.luovi.fi/WebRoot/529137/Luovi_AlasivuSivuValikot.aspx?id=529526. Viitattu 6.12.2010.

Ammattiopisto Luovi 2007. Opiskelijavalinta ammatillisessa erityisopetuksessa. http://www.luovi.fi/WebRoot/529137/Luovi_AlasivuSivuValikot.aspx?id=529526. Viitattu 6.12.2010.

Ammattiopisto Luovi Ohjaussuunnitelma 2009. Ammatillinen peruskoulutus. Opetussuunnitelma. Liite 2.

Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2009.

Ammattiopisto Luovi Toimintakertomus 2010.

Asetus ammatillisesta koulutuksesta 6.11.1998/811.

Hanski, K. 2009. Eino Leino talon asiakastyytyväisyys. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Matkailualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyrkäs, K.; Paunonen, M. & Laippala, P. 2000. Patient satisfaction and research-related problems. Problems while using a questionnaire and the possibility to solve them by using different methods of analysis. Journal of Nursing Management 8(4) 227-236.

Hyrynen, M. & Skogberg, T. 2008. Oppiva asiakassuhde osana asiakkuuden hallintaa. Teoksessa: Kivelä, S.; Koponen, I. & Vahvaselkä, I. (toim.) Opimme asiakassuhteista – oppivan asiakassuhteen mahdollisuudet ja rajoitukset hyvinvointialan palveluja kilpailutettaessa.

Kemppainen, M. 2008. Oppiva asiakassuhde päihdehuollon ja/tai kuntouttavaa asumispalvelua kilpailutettaessa. Teoksessa: Kivelä, S.; Koponen, I. & Vahvaselkä, I. (toim.) Opimme asiakassuhteista – oppivan

asiakassuhteen mahdollisuudet ja rajoitukset hyvinvointialan palveluja kilpailutettaessa.

Korpi, A. 2004. Asiakastyytyväisyyskyselyt Ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Opetushallitus. Arviointi 2/2004.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto.

Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Acta Universitatis Ouluensis

Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Outinen, M., Mäki, T., Siikander, S. & Liukko, M. 2001. Laatu kannattaa – Mikä kannattaa laatutyössä? Selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Aiheita 8/2001. Helsinki: Stakes.

Routi-Pitkänen, K.; Virtanen, T. 2007. Laatu oppimassa – laadun oppimisen toteuttamismallin soveltaminen vanhusten palvelukeskuksen laatuprojektissa. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 55.

Saarikkomäki, K. 2007. Asiakkuuksien hallinta. Hamk. Tietotekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyöjulkaisuja 3/2007.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes. Oppaita 32.

Simola, M.; Rauta, A. 2008. Asiakastyytyväisyys ja -tyytymättömyys hoitotyössä. Kirjallisuuskatsaus. Metropolia ammattikorkeakoulu. Terveys- ja hoitoala. Opinnäytetyö

Storbacka, K.; Blomqvist, R.; Dahl, J.; Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Helsinki: WSOY.

Storbacka, K., Korkman, O., Mattinen, H. & Westerlund, M. 2001. RED. Tee asiakkuudesta kokemus! Helsinki: WSOY.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2005. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. Helsinki: WSOY.

LIITE: Kyselylomake

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa erityisopetuksen ja opiskelijapalveluiden käyttöä Luovissa ja opiskelijoiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin. Kohdejoukkona ovat toisen vuosikurssin opiskelijat Oulussa, Liperissä ja Helsingissä. Kerättyä tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä huomioiden muun muassa palveluiden saatavuus Luovin eri yksiköissä. Vastaa kysymyksiin huolellisesti. Näin voit vaikuttaa siihen, millaisia palveluita sinulle ja muille opiskelijoille on jatkossa tarjolla.

A TAUSTATIEDOT

1. Yksikkö, jossa opiskelen

- ☐ Oulu
- ☐ Liperi
- ☐ Helsinki

2. Koulutusala, jolla opiskelen

- ☐ matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- ☐ luonnonvara-ala
- ☐ tekniikan- ja liikenteenala
- ☐ kaupan- ja hallinnonala
- ☐ luonnontieteiden ala
- ☐ kulttuuriala

3. Keskeisin syy, jonka vuoksi tarvitsen opinnoissani erityistä tukea

- ☐ ADHD
- ☐ Lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet
- ☐ Käyttäytymisen ongelmat
- ☐ Oppimisen vaikeudet
- ☐ Mielenterveyden häiriöt
- ☐ Fyysinen pitkäaikaissairaus
- ☐ Aspergerin oireyhtymä
- ☐ Liikuntavamma
- ☐ Kuulovamma
- ☐ Näkövamma
- ☐ Muu syy, mikä _____

4. Tarvitsen opiskelijapalveluja ja/tai yksilöllisiä oppimiseen ja opetukseen liittyviä järjestelyjä

- ☐ Joskus
- ☐ Päivittäin
- ☐ Jatkuvasti

B LUOVIN PALVELUJEN KÄYTTÖ

Seuraavissa kysymyksissä tarkastellaan Luovin palvelujen käyttöä. Käytä kysymyksiin vastaamisessa asteikkoa

- 1 En koskaan
- 2 Muutaman kerran vuodessa
- 3 1-2 kertaa kuukaudessa
- 4 Viikoittain
- 5 Joka päivä

Ympäröi vaihtoehto, joka vastaa parhaiten palvelujen käyttöäsi

Käytän seuraavia Luovin palveluja

	En koskaan			Joka päivä	
1. Yksilölliset opetusjärjestelyt	1	2	3	4	5
2. Opettajan antama ohjaus ja neuvonta	1	2	3	4	5
3. Ohjaajan tuki	1	2	3	4	5
4. Opinto-ohjaus	1	2	3	4	5
5. Opintosihteerin palvelut	1	2	3	4	5
6. Jatkosijoittumisen ohjaus	1	2	3	4	5
7. Työhön valmennus	1	2	3	4	5
8. Lukiopetus	1	2	3	4	5
9. Opintososiaalinen neuvonta	1	2	3	4	5
10. Psykologipalvelut	1	2	3	4	5
11. Psykiatrian sairaanhoitajan palvelut	1	2	3	4	5
12. Henkilökohtainen avustaja	1	2	3	4	5
13. Apu ruokailussa	1	2	3	4	5
14. Erityisruokavalio	1	2	3	4	5
15. Yksilölliset apuvälineet	1	2	3	4	5
16. Majoitus asuntolassa	1	2	3	4	5
17. Kuljetuspalvelut	1	2	3	4	5
18. Vapaa-ajan palvelut	1	2	3	4	5
19. Muu, mikä _____	1	2	3	4	5

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa parhaiten kokemustasi.

- | | täysin
erimieltä | samaa | täysin
mieltä | |
|---|---------------------|-------|------------------|---|
| 1. Liikuntaesteisen on helppo liikkua Luovin alueella. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Opiskelu- ja työskentelytilat ovat hyvät. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Opetusryhmät ovat oppimisen kannalta tarpeeksi pieniä | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Opetuksessa huomioidaan yksilölliset tarpeeni | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Terveystilani huomioidaan opintojen suunnittelussa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Saan oppitunneilla tarvitessani apua. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Saan tarvitessani ohjausta opintoihini. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Saan tarvitessani ohjausta työssäoppimiseen | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Saan tarvittaessa apua ruokailussa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10.Saan tukea opinnoille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11.Minulla on mahdollisuus oppia ammattitaitoiseksi työntekijäksi | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12.Palvelu Luovissa on asiantuntevaa. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13.Kuljetuspalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14.Henkilöstö on helppo tavoittaa. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15.Opintosihteerin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16.Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17.Voin keskustella luottamuksellisesti henkilökunnan kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18.Olen tyytyväinen Luovin palveluihin | 1 | 2 | 3 | 4 |

Miten Luovin palveluja voitaisiin mielestäsi kehittää?

KIITOS VASTAUKSISTASI!